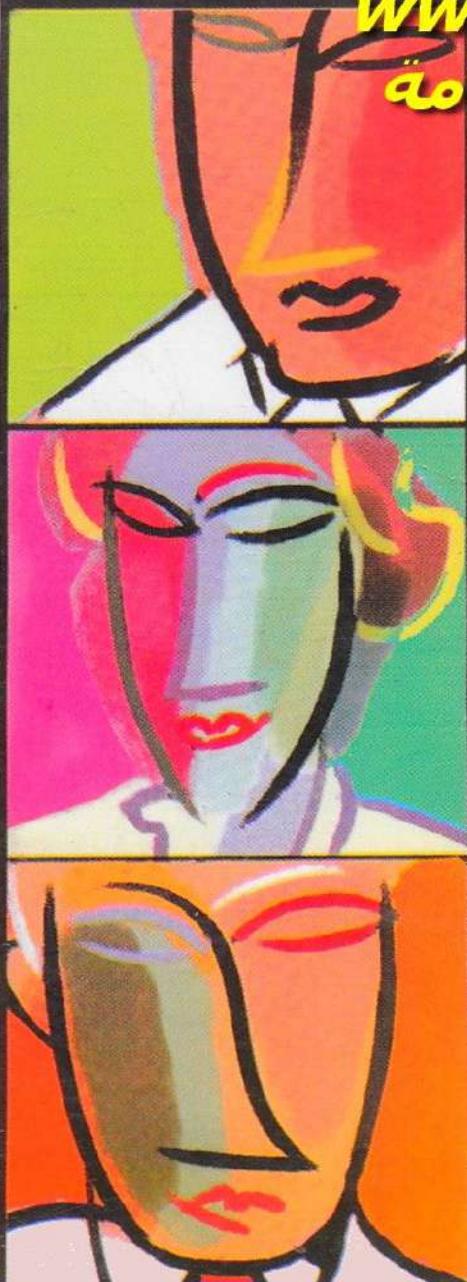


"نظرة ذكية مثيرة للذهن على الطريقة  
Booklist .. التي نقدم بها أنفسنا للعالم"

الأولى



# الإِنْطِبَاعُات

\*\* معرفتي \*\*

[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)

منشورات مجلة الابتسامة

ما لا تعرفه

عن الطريقة

التي يراك

بها الآخرون

د. آن ديماري

و د. فاليري وايت



*mohamed khatab*

## ثناء على الكتاب

ـنظرة ذكية مثيرة للدهن على الطريقة التي نعم بها أنفسنا للعالمـ  
ـبروكليستـ

ـكتاب يساعد القراء على جعل أول انطباع يتركونه لدى الآخرين أفضل ما يمكنـ  
ـأورو لاندو سنتيلـ

ـيحتوي هذا الكتاب على الكثير من النصائح القيمة والمعلومات الشيقة حول موضوعات متنوعة مثل الصافحة باليد، وادعاء معرفة المشاهير، والتعلق. في هنا الكتاب الكثير مما يفيد أي شخص يرغب في إعطاء الآخرين صورة جيدة عنهـ.  
ـكلوفلايد بلاين ديفلارـ

ـأسلوب ممتع ومفيد وكتاب عالي إلى أبعد الحدودـ.  
ـسهام لشرز ورويكلـ

ـالمؤلفتان تكتيان بصورة مقتمة وموثوقةـ.  
ـشييكاغو تريبيونـ

ـمن خلال دراسة تحليلية معمقة للعلاقات الشخصية، توضح لك المؤلفتان كيف يمكنك استغلال الانطباعات الأولى التي تركها في الآخرين بأقصى صورة ممكنةـ.  
ـأميركان وايـ

ـيجب أن يقرأ هذا الكتاب كل من يهتم بكسب الأصدقاء والتاثير على الآخرين. لو ظهر هذا الكتاب قبل عشر سنوات، لكان من الجائز أن أعطي كتابي عنواناً آخرـ.  
ـتوبى يانج، مؤلف كتاب *How to Lose Friends & Alienate People*ـ

ـالنقيم الذي حصلت عليه بعد جلسة واحدة فقط في شركة "قرست اميرشنز إنك" قد غير حياتي. سوف يساعدك هذا الكتاب على تكوين صداقات جديدة، وعلى التقدم في عملك، وعلى تجنب المشكلات الصغيرة الخفية التي تمنعنا من تقديم أفضل ما لدينا، وتحول بيننا وبين أن نصبح أفضل ما يمكن أن تكونه. على كل من يهمه أن يتم التعامل مع الآخرين بتوافق وانسجام أن يقرأ هذا الكتابـ.  
ـتيد رول، رسام كاريكاتير، مؤلف كتاب *Revenge of the Latchkey Kids*ـ

“ أساس أي علاقة رائعة في مجال العمل أو خلافه - هو أن تجعل الانطباع الأول الذي يكونه عنك الطرف الآخر عنك جيداً ومؤثراً . وهذا الكتاب يقدم لك الأفكار التي تحتاجها لكي تتقن هذه المهارة الأساسية ، وتنجح في جعل المرة الأولى التي تلتقي فيها بأحد الأشخاص مقابلة لا ينساها . ”

ـ زهبيا مانشا، مدير الساق لقسم الاتصالات، ومستشار السياسات  
في شركة جافنر جورج هاتاكى بنهايرك

“ هل شعرت من قبل بالوحدة في حجرة مكتبة بأشخاص غرباء، يعرفون بعضهم البعض ولا أحد منهم يعرفك؟ ... هذا الكتاب حاصل بالكثير من الخبرات والتجارب الواقعية والتقييمات التي كانت حتى الآن مقصورة على قلة من الأشخاص الذين ساعدتهم الحظ ليتلقّوا التدريب على يد إحدى هاتين السيدتين ... وهذا الكتاب لن يساعدك فقط على جعل الانطباعات الأولى التي يكونها عنك الآخرون جيدة، وإنما سيساعدك كذلك على جعل هذه الانطباعات تدوم . ”

ـ سام كوم، مدير المشروعات بإدارة البحث والتطوير في شركة هولت-باكارد

“ هذا الدليل سوف يحسن بدون شك من نوعية حياة هؤلاء الذين يبحثون عن الصدق في علاقاتهم بالآخرين ... وهو يقدم المساعدة العملية والمشجعة والأمنية . ”

ـ هيلر بوري، مدير التسويق، شركة هولت-باكارد

“ لا تجعل كلمة واحدة من هذا الكتاب تفوتك وأنت تقرأه ... كتاب شيق وجذاب ومستع، يقدم مهارات أساسية يستطيع أي إنسان استخدامها ل يجعل الانطباع الأول الذي يكونه عنه الآخرون انطباعاً جيداً . ”

ـ ماثيو جونز، نائب رئيس قسم القيادة وتطوير الإدارة، شركة مارش المتحدة

“ لقد خلُفَ هذا الكتاب في نفسي انطباعاً دائماً فالأفكار التي يعرضها بشأن كيف ولماذا يستجيب الناس لسلوكيات معينة في الاجتماعات الميدانية هي أفكار رائعة... لا يعني أن تتأخر عن إطلاع الأشخاص الذين أقوم بإدارتهم وتعليمهم على هذا الكتاب. إذا كنت حديث المهد فيما يتعلق بالعلاقة بالجنس الآخر أو بإجراء المقابلات الشخصية أو بالبيع، يجب أن تقرأ هذا الكتاب . ”

ـ كارلن ستينبريج، مدير إدارة المعلومات، شركة آنون ريسك سيرفيسز

# الأنطبايات

## الأولى

ص ٢

ما لا نعرفه عن الطريقة  
التي يرافقها الآخرون

د. آن ديماري

و د. فاليري وايت





المعرض الرئيسي (الملكة العربية السعودية)

ص ٢١٩٦

الريلانس

المعرض: الريلانس (الملكة العربية السعودية)

شارع العليا

شارع الأسد

الحياة سول

طريق الملك عبد الله (حي المسر)

الداتري الدخاني (مخرج ٤)

القصيم (الملكة العربية السعودية)

شارع عثمان بن عمار

الخبر (الملكة العربية السعودية)

شارع الكورنيش

سبع فرنك

الضمام (الملكة العربية السعودية)

الشارع الأول

الأحساء (الملكة العربية السعودية)

البريد طريق الظهران

الجبيل. البريد السنديمة

جدة (الملكة العربية السعودية)

شارع صارى

شارع فلسطين

شارع القطعة

شارع الأمير سلطان

شارع عبد الله السليمان (جامعة بالزان)

ملكة الحكمة (الملكة العربية السعودية)

سوق العجمان

المدينة المنورة (الملكة العربية السعودية)

جوار سيد القبطين

الموحدة (سوق شار)

طريق سلوى. تطليس ومارا

أبو ظبي (إمارات العربية المتحدة)

مركز المينا.

الكويت (سوق الكويت)

عمان. شارع نافس

الدوحة. شارع المهراء (الدوحة)

+٩٦٦ ١ ٤٦٣٦٠٠٠	ثيلون
+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٢	فلاكس
+٩٦٦ ١ ٤٦٣٦٠٠٠	ثيلون
+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤	ثيلون
+٩٦٦ ١ ٢٠٥٧٠١	ثيلون
+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٦١١	ثيلون
+٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٢٨١٠٠٢٦	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٨٩٤٣٣١١	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٨٩٤٢٤٩١	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٨٠٩٤٤١	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٥٣١١٠٠١	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٣٢٠٠٠٠	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٦٢٧٦٦٦	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٦٢٧٣٧٧	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٧٧	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٤٢٠٢٠٠	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٦٢٧٧٤٢	ثيلون
+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦	ثيلون
+٩٦٦ ٤ ٨٤٦٦٧٦١	ثيلون
+٩٧٦ ٤ ٤٤٠٢١٢	ثيلون
+٩٧٦ ٤ ٦٧٧٣٩٩٩	ثيلون
+٩٦٠ ٣ ٣٦١٠١١١	ثيلون
+٩٦٠ ٤ ٤٩٢٨٢٢٤	ثيلون

موقعنا على الانترنت [www.jarirbookstore.com](http://www.jarirbookstore.com)

للمزيد من المعلومات الرجاء من إسلامتنا على

[jbpublishers@jarirbookstore.com](mailto:jbpublishers@jarirbookstore.com)

إعادة طبع الطبعة الثالثة ٢٠٠٨

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

Copyrigth © 2004 By Ann Demarais, Ph.D., and Valerie White, Ph.D., and Lesley Alderman.

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE. Copyright © 2006.  
All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any  
form or by any means, electronical or mechanical, including photocopying,  
recording or by any information storage retrieval system without permission.

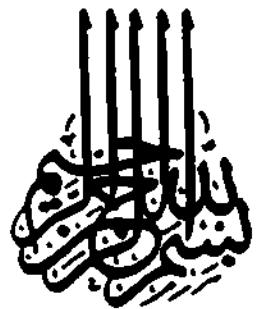
# FIRST IMPRESSIONS



**What You Don't Know About  
How Others See You**

**ANN DEMARAIS, PH.D.,  
AND VALERIE WHITE, PH.D.**





**فی ذکری "تیم اوپریان"**

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

# جدول المحتويات

## ٢٤

١

مقدمة

### الجزء الأول: سيكولوجية الانطباعات الأولى

١٥	كيف تتشكل الانطباعات الأولى	الفصل الأول:
١٩	كيف تؤثر على مشاعر الآخرين	الفصل الثاني:
٢٦	الهبات الاجتماعية العامة الأربع	الفصل الثالث:

### الجزء الثاني: الأساسية السبعة للانطباعات الأولى

٣٥	فتح بابك أمام الآخرين: إمكانية الوصول إليك	الفصل الرابع:
٥٨	كفى كلاماً عنك: إظهار الاهتمام بالآخرين	الفصل الخامس:
٨٣	طرح الموضوعات: موضوع المحادثات الأولى	الفصل السادس:
١١٠	إظهار أوراقك: الكشف عن الذات	الفصل السابع:
١٣٠	هل كان الإيقاع متناغماً؟ ديناميكيات المحادثة	الفصل الثامن:

ب

## جدول المحتويات

١٤٧	كيف ترى العالم: منظور	الفصل التاسع:
١٦٦	التعبير عن نفسك: خفايا الجاذبية	الفصل العاشر:

## الجزء الثالث: تعديل أسلوبك في ترك الانطباع الأول

١٨٧	الفصل الحادي عشر: الوعي: هل أفعل ذلك؟
١٩٧	الفصل الثاني عشر: سد الفجوة
٢٠٤	الفصل الثالث عشر: أحياناً يحدث هذا: التقلب على الانطباع الأول السين
٢١٢	الفصل الرابع عشر: منح الآخرين ساحة لحرية التصرف
٢٢١	خاتمة
٢٢٣	المراجع
٢٢٩	نبذة عن المؤلفتين

# شكراً وتقدير

٢٤

أولاً، نود أن نشكر ليسلي الديرمان على ما تقدمه لنا باستمرار من أفكار ورؤى، وعلى نصائحها الممتازة فيما يتعلق بتحرير هذا الكتاب. لقد ساعدتنا على ترجمة المفاهيم السينكولوجية المتعلقة بالعمل إلى أفكار سهلة بسيطة، وما كنا لنتطبيق تأليف هذا الكتاب بدون ما قدمته لنا من عون. ونود أيضاً أن نشكر وكيلتنا، جينيفر جيتس، على تشجيعها لنا على تأليف هذا الكتاب، وعلى ما قدمته لنا من رعاية في خلال قيامنا بذلك. كما نشكر محررتنا، دانيال بيريز، على نصائحها القيمة.

وقد قرأ عدد كبير من أصدقائنا وأفراد أسرتنا الكثير من المسودات، وقد أفادتنا تقييماتهم للغاية وساعدتنا على إخراج هذا الكتاب في صورته النهائية. وعلى وجه الخصوص، نود أن نشكر هيدي بيترسون، وديفيد هالغورن، وتريز ريتشارت، واللين دافي، وتوماس موريلي، وإيرا نوفيك، وأندريا نيومان، وكريستين وايت، وباري كوهين، وأمي سونين، ومايكل روهر، وروبرت ديمارايس، وتيري ديمارايس. كما نود أيضاً أن نشكر زملاءنا في العمل والمستشارين في شركة "فرست أمبريشنز إنك"، وخاصة آيال بافيل، وجون موتاي، وتشارلز هايمس، على ما قدموه لنا من أفكار ولاحظات. كما نود أن نقدم خالص شكرنا إلى ماريان جيلو، التي ساعدتنا بشكل خاص على تطوير شركة "فرست أمبريشنز إنك".

## شكر وتقدير

ونتوجه بالشكر أيضاً إلى كولباي كانت، وكلوديا ماركس، على ما قدماه لنا من مساعدات هائلة في الأمور البحثية. وكذلك إلى مايكل ساجريستانيو، الذي قام بمراجعة دقيقة للأبحاث السيكولوجية. شكرأ على ما قدمته لنا من مساعدة. نود أيضاً أن نتوجه بخالص الشكر إلى عمالنا الذين كانوا منفتحين للتقييم والتطور الشخصي.

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

# التمهيد



تلعب الانطباعات الأولى دوراً مهماً في الثقافة العربية لا يمكن لأي باحث في حضارة العرب تجاهلها. فقد عرف عن العرب بشكل عام وعمر الباادية بشكل خاص اهتمامهم بعلم الفراسة وأثارها في أعمق النفس البشرية حتى غداً بحق معلماً يارزاً في ثقافتهم عملوا على توريثه جيلاً بعد جيل كنعة حاتمة في الشخصية العربية وبينما مكوناتها المميزة.

لقد اهتم فخر الدين الرازي بهذا العلم وعرفه في كتابه الفراسة (دليلك إلى معرفة أخلاق الناس وطبعاتهم وكأنهم كتاب مفتوح)، والذي كتبه في القرن الثاني عشر الميلادي. عرف الفراسة على أنها الاستدلال بالأحوال الظاهرة على الأحوال الباطنة وحاول جاهداً من خلال كتابه أن يوطد لهذا العلم طرائق وأساليب تتناسب مع البيئة الاجتماعية والثقافية والجغرافية السائدة في ذلك العصر.

إلا أنه ومع تطور أنماط المجتمع العربي وانفتاحه على ثقافات مختلفة أكثر تعقيداً جعل من إعادة صياغة أساسيات هذا العلم ضرورة علمية تساعد الباحثين في النفس البشرية على سير أغوارها وفق أساليب أكثر منهجة وبطرق مبنية على دراسات بحثية تأخذ بعين الاعتبار الواقع الاجتماعي الحالي ومتغيراته.

ومن هنا علمنا مخلصين على اختيار هذا الكتاب للقارئ العربي والذي يشكل اليوم مرجعًا عاليًا موثقاً به في مجال الانطباعات الأولى وأصبحتا كل من آن ديماري وفاليري وابن من كبار المستشارين في هذا المجال لأكبر الشركات العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها. فمنذ ظهور آن ديماري على شاشة تليفزيون آيه. بي. سي في برنامج "صباح الخير، يا أميركا" وإطلالتها على المشاهدين بنصائح عملية عن كيفية إعطاء انطباع أول جيد وهي تقدم من نجاح إلى آخر حتى أصبحت شركتها "فرست امبريشن إنك" من الشركات المتميزة عالمياً في هذا المجال.

إن الهدف الرئيسي من هذا الكتاب هو إيجاد انطباع أول مثالى، وذلك عن طريق تقليل الفجوة بين ما يرسله المرسل من رسائل مباشرة أو غير مباشرة وبين ما يتلقاه المتلقي وكيفية تفسيره وتحليله

لهذه الرسائل. إن هذه القيمة بحد ذاتها تساعدنا دون شك على إعطاء صورة أفضل عن أنفسنا تعكس جلياً ما نريد للآخرين معرفته هنا وليس ما يظن الآخرون أنهم يعرفونه هنا.

لقد حاولت كل من آن ديماري وفاليري وأبيت إعطاءنا تصوراً واضحاً عن الكاريزما البشرية من خلال تحديد عناصرها الأربع ومن ثم استطاعتنا أن تحددنا بشكل عملي العناصر السبعة للانطباعات الأولى واعطاء مساحة واسعة لكل عنصر من خلال تدعيمه بدراسات علمية تمطي لنا تصوراً أكثر عمقاً لما يمكن أن نعکسه للآخرين من انطباعات دون أن نشعر بذلك في كثير من الأحيان.

ولعشاق علم النفس وأنا منهم، حاول الكتاب أن يقدم بشكل مفصل دور العقل الباطن في اختزال المعلومات الأولية وتحويلها سريعاً إلى انطباع دائم يصعب انتزاعه من ذاكرة هذا المقل والتي في عموم الأحيان لا تترجم. لذلك، يدعم الكتاب بشكل واضح النظرية القائلة بأن الانطباعات الأولى هي في الغالب نهائية ويعمل على تقديم منهاجاً متكاملاً من تسع خطوات تفصيلية لساعدتنا على إيجاد انطباع جيد عن أنفسنا لدى الآخرين.

ومع هذا كله، فإن الكتاب لم يغفل حقيقة مهمة وهي أنها في نهاية المطاف بشر تصيب ويخطئ ولابد لنا من الاستفادة من أخطائنا، ولذلك يعلمنا الكتاب كيفية التغلب على الانطباع الأول السين وكيفية تجاوزه والاستفادة منه دون أن يؤثر ذلك سلباً على حياتنا.

وأخيراً، وكما يقول بل جيتس في كتابه الشهير "المعلم سرعة اللمسة" : لقد أصبحنا في عصر الكلمة الفصل فيه هي "السرعة" لذلك أصبح من المهم بمكان أن تعطي الأعمال المتعلقة بالزيارات اتصالاً مباشراً لقطاعات البنوك والفنادق والمستشفيات والسيارات وغيرها من قطاعات الخدمات المتعددة أهمية أكبر للانطباعات الأولى للدور المهم الذي تلعبه في سرعة قرار الزبون ورغبتة في التواصل والاستمرار مع ما يقدم له من خدمات. لقد برهنت معظم الدراسات في مجال التسويق الفعال على أن انطباعاً أول سينما يأخذه الزبون بشكل سريع من مندوب البيعات مثلًا قد يؤدي إلى خسارة هذا الزبون مدى الحياة.

لذلك ومن أجل أداء أفضل يقم لنا الكتاب أدوات عملية فعالة تساعدنا على فك رموز هذه الأحجية المعقّدة والتي تدعى "الانطباعات الأولى".

محمد معين يشتاق

فرست أميرشنز آرابيا

[www.Firstimpressionsarabia.com](http://www.Firstimpressionsarabia.com)

# الانطباعات الأولى

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

## مقدمة



تخيل أنك تجلس في المقهى مع أعز صديق لك، وهو شخص في مثل سنه، ولديه نفس ما لديك من جاذبية وذكاء. تستهلان سوياً حواراً مع النادل، وتتضا hakoon جميعاً وتتفوضون وقتاً طيباً. ولكن مع تقدم المحادثة، تدرك أن النادل يعطي صديقك اهتماماً أكبر مما يعطيه لك. تشعر بالألم، وبقدر من الحيرة والارتباك.

وفي الحال الذي تقيمه الشركة، تقابل أشخاصاً كثيرين وبشكل عام تعشي وقتاً طيباً. ولكن في طريق عودتك إلى البيت، يساورك شعور سين بأن تصرفاتك في الحال جعلتك تبدو شخصاً أحمق، وتسأل نفسك: هل كنت ثرثاراً؟ هل أطلقتك الكثير من النكات؟ هل تحدثت مع زوجة المدير بطريقة غير مهذبة؟ ثم تسأله زوجتك وتلح عليها في المسؤول حول هذا الموضوع، ولكنها تزدلك لك أنك كنت في الحقيقة على عكس ذلك، فقد بذلت جذاباً وممتعاً. ولكن رغم ذلك لا زالت تراودك مشاعر الشك.

تخيل مرة ثانية أنك تجلس في الطائرة المتوجهة من كاليفورنيا إلى شيكاغو، وأن الراكب الجالس بجوارك شخص ممتع وجذاب. تتحدثان عن العمل وعن بعض الأمور الشخصية الأخرى والأماكن والمطاعم التي تفضلانها، إلخ، وفي نهاية الرحلة، تتبادلان رقمي هاتفيكما. ولكن عندما تتحادثه على الهاتف بعد عدة أيام، تجده يعاملك بفتور، ثم لا يبادر هو بالاتصال بك بعدها أبداً.

## مقدمة

مثل هذه المواقف تحدث طوال الوقت. فنحن نلتقي بناس نشعر تجاههم بالإعجاب والحب، ونرحب في العمل معهم أو في مخالطتهم اجتماعياً، ولكننا نجد أنهم لا يبادلوننا اهتماماً باهتمام. إننا نترك أي مكان أو أي مناسبة تجمعنا مع أشخاص آخرين ونحو نشر بالقلق ونتساءل عن الطريقة التي رأينا بها الآخرون.

وعلى الرغم من أن مثل هذه المناسبات وكذلك الانطباعات التي تركها لدى الآخرين ربما تبدو أموراً زائلة، فإن من الممكن أن يكون لها تأثير كبير على حياتنا. فالانطباعات مهمة على أساس أنها ترتبط دائمًا وتذكرنا بشخص أو شيء ما. والانطباع الأول هو فرصتنا الأولى، وربما تكون الأخيرة، لكي نجعل شخصاً ما يكون رأياً عن ذاتنا الحقيقية، وهذا الرأي سيكون دائمًا على الأرجح، وهذا هو أحد الأساليب التي تجعل الانطباعات الأولى أمراً غاية في الأهمية، فهي التي تحدد نظرة الناس لنا، كما تجعلهم أيضاً يقررون التعرف علينا بشكل أفضل أو التوقف عند هذا الحد.

وتعتبر الانطباعات الأولى من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير منذ فترة طويلة، ولكنها مهمة على وجه الخصوص في عالم اليوم. فلتزون طويلاً كان الناس يعيشون في مجتمعات مغلقة وفي نفس المكان الذي شهد مولدهم. كانوا يكثرون علاقات ويتغالطون اجتماعياً ويدبرون أعمالاً مع أشخاص عرفوه طوال حياتهم. أما نحن فنحي الآن في عصر يغير فيه الناس أماكن إقامتهم، وينتقلون من مدينة لمدينة، وينتشرون وظائفهم، ويكونون صداقات وعلاقات جديدة، وكل ذلك يحدث بمعدل أكبر مما كان في الماضي. ربما نتعامل مع شخص جديد كل يوم؛ أحد أولياء الأمور في المدرسة التي يذهب إليها أطفالنا؛ زميل أو عميل جديد؛ موظف في متجر؛ شخص ما في حالة الجنسيون؛ أو في المقهى.

في هذه المواقف، ربما نتبادل الحديث عن أحوال الطقس أو عما يجري في حياتنا، ومن ثم نفهم الآخرين بصورة مبدئية. وبينما على هذا التفاعل المختصر جداً بيننا وبينهم، فإن هؤلاء الأشخاص القرياء عنا سوف يكونون عنا رأياً مبدئياً أيضاً، وعلى الأرجح سيجعلهم هذا الرأي يقررون هل حصلنا على إعجابهم أم لا. سواء رأى الآخرون أننا أشخاص نتسم بالصدق أو الجاذبية، فهذا هو ما سيحدد إن كانوا سيشعرون برغبة في ملاقاتنا والتحدث معنا مرة ثانية، أو في توظيفنا لديهم، أو في مخالطتنا اجتماعياً، ونفس هذه الأفكار تنطبق على عروض الزواج.

**ألا تحب أن تعرف رأي الناس فيك؟**

هذا الكتاب سوف يساعدك على أن تجيب عن هذه الأسئلة التي ربما تتردد في ذهنك باستمرار: **«كيف يراني الآخرون؟»**، **«ما الذي يرونـه في شخصيتي بعيداً عن مظهري**

الجسي؟، وكيف يمكنني أن أترك في الآخرين انطباعاً أفضل عنِّي؟». سوف نقدم لك المعلومات التي تحتاجها للإجابة عن هذه الأسئلة، من خلال تحديد العلاقة بين ما تقوله وما تفعله، والطريقة التي سيراك بها الآخرون. وقد اكتشفنا أن هذه العلاقات بسيطة للغاية، ولكن لا يدركها الناس بالبساطة دائمًا، حتى أكثرهم ذكاءً ومعرفة. ورغم أن المعرفة في هذا الجانب مهمة وضرورية جداً للنجاح في الحياة، فهي لا تعلم في المدارس، ونادرًا ما يعطيك أحد هذه المعلومات بأمانة وموضوعية.

## مصدر خبرتنا

تبعد خبرتنا في موضوع الانطباعات الأولى من سنوات طويلة قمنا فيها بتقييم وتدريب القادة والمديرين في عدد كبير من كبريات الشركات. ونحن نتعامل مع أشخاص محترفين ممن موقف عمل "تمثيلية"، ك مقابلة عميل جديد مثلاً، ونلاحظ الطريقة التي يقدمون بها أنفسهم ويدبرون بها الحوار. بعد ذلك نقدم لهم تقييمًا حول مدى فعالية طريقتهم في التواصل، ومدى حساسيتهم تجاه الآخرين، ومدى وضوح أفكارهم، إلى جانب عدد من الأشياء الأخرى. وعلى مدار السنين، لاحظنا أن الرؤساء التنفيذيين للشركات، والذين يتصفون بالذكاء، والكفاءة، كانوا غالباً لا يدركون ما لهم من تأثير على الآخرين. وعندما قاموا بإجراء التغييرات البسيطة التي اقترحناها عليهم على أسلوبهم في التواصل، كان لذلك أثر كبير على زيادة فعاليتهم في العمل، وعلى تحسين علاقتهم بالآخرين بشكل عام.

وبعد أن اكتسبنا قدرًا من الخبرة في هذا العمل، أصبح واضحًا لنا أن أي إنسان يمكنه أن يستفيد من مثل هذا النوع من التقييم الشخصي الموضوعي. ولكن لم يكن هذا متاحاً إلا لمن كانوا يعملون في الشركات الكبيرة، أو للمرضى في مستشفيات الصحة النفسية، ومن كانوا بحاجة إلى تعلم المهارات الاجتماعية الأساسية. لم يكن متاحاً للأشخاص العاديين معرفة نوعية الانطباع الأول الذي يكونه عنهم الآخرون، ولذلك قررنا أن نعمل بذلك الفجوة، فأنشأنا شركة فريدة من نوعها، وهي شركة "فرست أميرشنز إنك"، في مدينة نيويورك سيتي.

ونحن نستخدم نفس طريقة العمل هذه في شركة "فرست أميرشنز إنك"، ولكن مع التركيز على عالم العلاقات الاجتماعية. فنحن نقوم بعمل مقابلات اجتماعية "تمثيلية" مع العملاء، في مقهى مثلاً، وبينما نتفاعل معهم، نلاحظ أساليبهم الشخصية في الحوار وطريقتهم في التعبير عن أنفسهم. وبعد المقابلة، يأتي العلاء إلى مكتبنا في الشركة من أجل جلسة التقييم. وخلال

## مقدمة

هذه الجلسة نسألهم ما الذي كانوا يحاولون توصيله للآخرين عن أنفسهم، وما الصورة التي يعتقدون أن الآخرين قد رسموها لهم. كما نقارن أفكارهم ومعتقداتهم بما لدينا من آراء ومفاهيم، ثم نقدم لهم تقييماً مدعماً وبناءً.

وهذه الطريقة فعالة للغاية، سواء في عالم العمل أو في عالم العلاقات الاجتماعية، في مساعدة الأشخاص على التعرف على أنفسهم، كما أن عمالنا يحبون الحصول على هذا النوع من التقييم. ومعظم العمال، يبلغونا بعد عدد من الجلسات أنهم قد عرّفوا عن أنفسهم أشياء لم يخبرهم عنها أحد من قبل. كما أنهم يكتشفون أيضاً أنه من خلال تغيير بعض سلوكياتهم التي تبدو لهم عادية أو غير مهمة، يحصلون على استجابات وردود أفعال من الآخرين أكثر إيجابية إلى حد كبير.

سوف نوضح لك في هذا الكتاب ما نقوم بتوضيحه لعمالنا. وقد قمنا هنا بتقسيم الانطباعات الأولى إلى عناصرها الأساسية السبعة كما سنناقش، وسنساعدك على رؤية كيف تبدو للناس أو كيف يرونك في كل عنصر منها.

## عمالونا

قمنا بتوضيح نقاطنا من خلال استعراض نماذج وأمثلة من العمال، اعتماداً على تجاربنا وعلى الخبرات التي اكتسبناها من العمل مع أناس من كل الأعمار والفترات الاجتماعية، كباراً وصغاراً، ونساء ورجالاً، غير المتحفظين والخجولين، إلخ. وستقدم هنا ثلاثة أنواع من الأمثلة:

١. عمال خارجيين من يعملون في الشركات. وبعض هذه الأمثلة يأتي من الاجتماعات "المتمثيلية" وجلسات التقييم. والبعض الآخر مستقى من تجاربنا المباشرة في مقابلة عمال، للمرة الأولى، ثم التحدث معهم بشأن أسلوبهم في تقديم أنفسهم والتعبير عنها. أيضاً هناك أمثلة عديدة مأخوذة من مواقف عملية مما رواها لنا عمالونا.
٢. عمال شركة "فرست أميريشنرز إنك". وهذه الأمثلة مأخوذة من الواقع "المتمثيلية" التي تتم مع العمال، وسيظهر فيها اثنان من مستشاري شركتنا باسمي "سوزان" و"نيك". وهما في الحقيقة أخصائيان في علم النفس، ولكنهما يقدمان نفسيهما على أنهما يعملان في مهن أخرى أثناء الحديث مع العمال. وعلى مدار الكتاب، كلما صادفت أسمى

"سوزان" و"نيك"، فاعلم أنهما يشاران إلى اثنين من مستشاري شركة "فرست امبريشن إنك".

٣. الواقع والمعاملات العادلة. وهذه الأمثلة مأخوذة من مواقف اجتماعية شائعة في الحالات مثلاً أو في المطار وما شابه ذلك— وهي التي رواها لنا عمالاؤنا وأصدقاؤنا وزملاؤنا، أو التي صادفناها أو لاحظناها بشكل شخصي.

وقد تم تغيير أسماء الأشخاص الذين وردوا كنماذج في هذا الكتاب، وكذلك أي معلومات قد تدل عليهم.

وقد استخدمنا هنا مواقف اجتماعية وعملية لتوضيح أساسيات الانطباع الأول في الكثير من السياقات، وللتاكيد على حقيقة أن طريقة التعبير عن نفسك في موقف ما أهم من الموقف ذاته. والسياق مهم بالطبع، وهو الذي سيحدد موضوع المناقشة. على سبيل المثال، من المرجح أنك ستتحدث عن اهتماماتك الشخصية في موقف اجتماعي، بينما ستتناول مسائل متعلقة بالعمل إذا كنت في مقابلة مع عميل جديد. ولكن بشكل عام، وبغض النظر عن الموقف، فأول انطباع سيكونه عنك الناس سوف يعتمد على أسلوبك—كيف تظهر اهتمامك بهم، وكيف تتنقل بين الموضوعات المختلفة أثناء المناقشة، وكيف تعبر عن نفسك— أكثر مما يعتمد على محتوى أو مضمون المناقشة.

## أسلوبينا

يختلف الأسلوب الذي اتبعته في هذا الكتاب عن تلك المتبعه في غيره من كتب مساعدة الذات، حيث إننا لم نقدم هنا وصفات جاهزة للطريقة التي "يجب" أن يعبر بها الناس عن أنفسهم في المواقف المختلفة. وليس هناك انطباع أول واحد "صحيح" أو طريقة واحدة "صحيحة" للتواصل مع الآخرين. فالانطباع الأول الذي يكونه الآخرون عنك سيكون جيداً إنما كان يعكس ذاتك الحقيقية. فإذا كنت تظهر للآخرين أفضل ما في نفسك، أو ناتج الحقيقة التي تعرفها وتريدهم أن يتعرفوا عليها، فإن فأنت بذلك تعطيهم عنك الانطباع الصحيح.

نحن نهدف من هذا الكتاب إلى إطلاعك على بعض الحقائق، لا إلى تغيير طبيعتك وذاتك الحقيقية. ربما تكتشف أن الآخرين لا يرونك شخصاً جذاباً، ومع ذلك، تكون راضياً عن صورتك تلك. على سبيل المثال، ربما تكتشف أنك تبدو للآخرين شخصاً متشائماً أو سلبياً،

## مقدمة

ولكنك مع ذلك قد لا ترغب في تغيير هذه النظرة، لأنك تهوى النزعة التشاورية، وتحب الآخرين من يشاركونك هذا الأسلوب. ما نفعله هنا هو أننا سنساعدك على التعرف على الاختلافات بين الصورة التي تعتقد أنك تبدو عليها للآخرين والصورة التي يراها عليها الآخرون فعلياً، وبالتالي يمكنك عمل التغييرات الالازمة، إذا كنت ترغب في ذلك، وفي التوقيت الذي تختاره. ونحن بالطبع نحترم أنك قد لا ترغب في التأثير على كل شخص تصادفه أو في إثارة إعجابه، ولكن بقليل من المعرفة، يمكنك، بلا أي مشقة وبطريقة تلقائية، أن تجعل الآخرين يكونون عنك انطباعات إيجابية جيدة.

ونحن نعترف أنه بخلاف السياسيين، ليست هناك إلا قلة قليلة فقط من الناس هم من يسعون جاهدين لإرضاء الجميع. كما أن هناك فروقات فردية فيما يتعلق بما يحبه الناس ويبحثون عنه في الآخرين. ولكن في الوقت نفسه، هناك "سمات شخصية عامة" يتفق الجميع على أنها سمات جيدة، ويرونها أكثر جاذبية من غيرها بكثير. على سبيل المثال، معظم الناس يحبون من يستمع إليهم جيداً، ويحبون الشخصيات المشوقة والممتعة. والتركيز على هذه السمات العامة سوف يساعدك على التعرف على جوانب شخصيتك وأسلوبك التي يراها الناس جذابة، وعلى سلوكياتك التي لا يراها الناس كذلك، وبالتالي يمكنك أن تدرك الرسائل التي ترسلها للآخرين أثناء تواصلك معهم، وتتوقع منهم ردود أفعال إيجابية أو سلبية.

هذه السمات العامة إذن هي تلك السلوكيات التي يراها الجميع مناسبة وجذابة، بغض النظر عن عمر الشخص الذي تصدر عنه أو مظهره الجسدي أو حالته الاجتماعية والاقتصادية أو عرقه. ولهذا فنحن نركز في الأمثلة التي نعرضها في هذا الكتاب على ما يقوله عملاًانا ويفعلونه، وليس على سماتهم الديموغرافية. ومعظم هذه السمات تتخطى حدود الجنس، من حيث الذكورة والأنوثة. فمثلاً، الابتسام في وجه الطرف الآخر وإظهار الاهتمام به وإعطاؤه الفرصة للكلام هي سمات جذابة مشتركة بين الرجال والنساء. وعندما تكون هناك اختلافات وفروقات بين الجنسين في موضوع ما، سوف نشير إليها بالتحديد. على سبيل المثال، الرجل لديه ميل أكبر من المرأة إلى تقديم معلومات واقعية في أول مقابلة له مع شخص ما، وهو ما نطلق عليه "المحاضرة على الطريقة الذكورية".

على أن سلوكيات الانطباع الأول عندما تختلف، فإن هذا يكون مرجعه إلى اختلاف الثقافات. فهناك الكثير من الاختلافات الثقافية التي تحدد أي السلوكيات والتصرفات تعتبر طبيعية وجذابة في المقابلات الأولى بين الأشخاص. مما يعجب الناس في اليابان على سبيل المثال يختلف كثيراً عما يعجب الناس في البرازيل. ومع أننا نعترف بهذه الحقيقة، إلا أننا سنركز في هذا الكتاب على التقاليد والأعراف التي تشتمل عليها الثقافة الأمريكية.

سيكون تركيزنا منصبًا على المعاملات والتفاعلات الثنائية وال المباشرة في المواقف العادلة اليومية، وكذلك في المواقف الاجتماعية وتلك التي تدور في بيئة العمل، مثل مقابلة زملاء جدد، والمقابلات الأولى مع أحد أفراد الجنس الآخر، والتحدث مع أشخاص لا تعرفهم في إحدى الحالات أو المناسبات. سوف نناقش أول حوار يدور بينك وبين شخص آخر تقابله لأول مرة، وليس فقط مجرد الثنائي القليلة الأولى التي تلي رؤية كل منكما للآخر. سوف نركز على الانطباع السيكولوجي الأول الذي تتركه في نفس الآخرين عنك – أي على طبيعة الشخصية التي تظهرها للآخرين – وليس على الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين اعتماداً على مظهرك الجسدي. والمظهر مهم بالطبع وسيؤثر على نظرة الناس إليك، ولكن طريقتك في التفاعل معهم والتعبير عن نفسك أهم بكثير، وسوف تعزز أو تنتقص من مظهرك الجسدي.

## الفوائد التي ستعود عليك

ربما تفكر في نفسك قائلًا: «حسناً، يمكنني أن أجري بعض التغييرات البسيطة على طريقي في التعبير عن نفسي وتقديمها للآخرين، وذلك حتى أجعل انطباعهم الأول عني انتباعاً جيداً، ولكن لماذا أزعج نفسي وأكلفها هذا العناء في الأساس؟ صحيح أنني كثيراً ما أقابل أشخاصاً لأول مرة، ولكن هذه هي ذاتي الحقيقة وأنا راضٍ عنها، ولا أريد أن أغيرها، كما أن أصدقائي وزملائي يحبونني كما أنا».

على أن أهم سبب يجعل من الشروري أن تتغير طبيعة ونوعية الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين هو أن هذا الانطباع ربما لا يعكس ذاتك الحقيقية بدقة كما تخيل، بمعنى أنه ربما لا يوصل للآخرين ذاتك الحقيقية كما تراها أنت، وكما يراها أصدقاؤك المقربون مثلاً. فمن الجائز أن الناس يخطئون في فهمك ويرونك بطريقة تختلف عن حقيقتك بدون أن تدرك أنت ذلك تماماً. على سبيل المثال، إذا كنت شخصاً خجولاً بطبيعتك، فربما يسيء الآخرون تفسير ذلك ويرون فيك شخصاً لا يبالى بالآخرين ولا يتعاطف معهم، كذلك فإذا كنت شخصاً ثريثاراً بطبيعتك، فربما يسيء الآخرون تفسير ذلك ويرون فيك شخصاً أنانثياً يحب الحديث عن ذاته. كما أن مقابلة أشخاص جدد من الممكن أن تجعل حتى أكثر الناس ثقة بأنفسهم يشعرون بشيء من القلق والتوتر الناجمين عن مشاعر الشك وعدم التأكد من إعجاب الطرف الآخر به وتقديره له. إن الأشخاص الذين تقابلهم لأول مرة لم يتضروا معك وقتاً كافياً لمعرفة كل صفاتك وخصائصك

الإيجابية والشعور تجاهك بمشاعر الحب، ومن ثم سيكونون عنك رأياً اعتماداً على معلومات بسيطة محدودة عنك، مثل لغة الجسد التي تستخدمها وأسلوبك في التحدث والمحوار.

فإذا كنت واثقاً بأنك ترك في الآخرين الانطباع الذي تريده، فسيجعلك هذا تشعر بالاطمئنان؛ لأنك في هذه الحالة تقدم أو تعطي للآخرين صورة دقيقة لذاتك. وسواء وجدت من الآخرين قبولاً أو رفضاً، فسيكون هذا بسبب صفاتك الحقيقية، وليس بسبب خطأ منك في التعبير عن نفسك والإفصاح عنها. وهذه الحقيقة تعني أنك تملك قدرًا من السيطرة فيما يتعلق بتطوير علاقاتك بالآخرين، وبكيفية إحداث هذا التطوير. فإذا قمت بتعديل أسلوبك في التواصل والتعامل معهم، فربما يستجيبون لك بإيجابية أكثر، وربما تجد سعادة أكبر في كافة تعاملاتك اليومية. من الممكن أيضاً أن تصبح أكثر ثقة بنفسك عندما تواجه موقفاً جديداً عليك، وربما حتى تصبح قادراً على تحويل تفاعل أو علاقة محايدة أو سلبية إلى تفاعل أو علاقة أكثر إرضاء للطرفين، وعلى الشعور بمزيد من التعاطف والتقبيل تجاه الأشخاص الذين لا يحسنون التواصل مع الآخرين ولا يعرفون كيف يعطون الآخرين عنهم انطباعاً جيداً.

## ما قد لا تعرفه

أنت لا ترى نفسك دائمًا كما يراك الآخرون، والدليل على ذلك أن بعض الناس مثلًا يرون أنفسهم أقل جاذبية وتشويقاً مما يراهم الآخرون. كما أن هناك الكثيرين الذين يغلبون شخصياتهم وصورتهم الذاتية بمظهر إيجابي. من السهل أن يتتجاهل الإنسان عيوبه ونقائصه ويتجاوزها. وقد رأينا من واقع خبرتنا أن معظم الناس يرسلون للآخرين الكثير من الرسائل الإيجابية الجيدة، ولكن لديهم القليل من "النقط العمياء"، أو نقاط الضعف، وهي الجوانب التي يعطون فيها للآخرين، عن غير عمد، رسائل تحبطهم.

وقبل أن تتتابع القراءة، قم باليقانة نظرة على التقييم الذاتي المختصر التالي وطبقه على نفسك. أقرأ قائمة السلوكيات التي يتضمنها هذا التقييم، وتأمل كلًا منها وفكّر هل تمارسه بشكل معتاد أم بين الحين والآخر أم بصورة نادرة. ضع علامة داخل المربع المناسب.

هل تفكّر في الرسائل التي توصلها هذه السلوكيات للآخرين؟ السلوكيات الأربع الأولى تبعث للآخرين رسائل إيجابية، بينما الأربعة الأخيرة يمكن أن تبعث رسائل سلبية. وفي الجزء الثاني من هذا الكتاب، سوف نشرح هذه السلوكيات بمزيد من العمق، ونوضح كيف يمكن أن تؤثر على مشاعر الآخرين.

وستجد في نهاية كل فصل في الجزء الثاني جداول كهذا الجدول، وهي تعطيك فرصة رائعة لتقدير سلوكياتك الخاصة. وكلما استخدمت هذه الجداول أكثر وقمت بوضع ملاحظاتك عليها، كنت قادرًا أكثر على فهم الأنماط التي تكرر في الانطباعات الأولى التي تعطيها للآخرين عنك.

### سلوكيات الانطباع الأول

نادرًا	أحياناً	عادة	عندما أقابل شخصاً لأول مرة، هل:
			<u>أشعر على وجهي ابتسامة وأظهر اهتمامي بالكامل بكل ما يقوله؟</u>
			<u>أتكلم بنفس السرعة التي يتكلم بها؟</u>
			<u>أظهر الارتياب من خلال لغة الجسد التي استخدمها؟</u>
			<u>أتناطف معه في الجوانب الحساسة بالنسبة له أو التي تتمثل له نقطة ضعف؟</u>
			<u>أتطلع وأقدم له معلومات مثيرة للإعجاب عن نفسي رغمة مني في أن يعرفها؟</u>
			<u>أستهل الحوار معه بالكلام عن أي شيء بطرأ على ذهني في هذه اللحظة؟</u>
			<u>أركز على استعراض معروقاتي الفردية؟</u>
			<u>أحاول أن أبين له النجاح الذي حققته على المستويين الاجتماعي والمادي؟</u>

### كيف تم تصميم هذا الكتاب

يتناولالجزء الأول من هذا الكتاب سيكولوجية الانطباعات الأولى: كيف تتشكل، وما الذي يبحث عنه الآخرون فيمن حولهم، ولماذا تعتبر الانطباعات الأولى مهمة. ويعرضالجزء الثاني، الأساسيات السبعة للانطباعات الأولى. أماالجزء الثالث فيوضح لك كيف تطبق ما تعلمته، وكيف تجري التغيرات اللازمة على أسلوبك في إعطاء الانطباعات الأولى عنك.

## كيف تقرأ هذا الكتاب

توجد طريقتان يمكن أن تقرأ بهما هذا الكتاب، وكلتاها جيدة. فإذا كنت تعتقد مثلنا أن السيكولوجي أو علم النفس شيء ممتع، فسترغب في قراءة الكتاب بنفس الترتيب الذي وضع به؛ لأن تبدأ بالجزء الذي يتحدث عن علم النفس، ثم تنتقل منه إلى الجزء الذي يتناول تفاصيل أساسيات الانطباعات الأولى السبعة. أما إذا كنت تهتم أكثر بالتوابع العملية، أو كنت توافق بشكل خاص إلى معرفة بعض الأمور عن ذاتك، يمكنك أن تتحطى الجزء الخاص بعلم النفس وتنقل مباشرة إلى قلب هذا الكتاب، وهو الجزء الثاني، ثم يمكنك في وقت لاحق الرجوع إلى الجزء الخاص بعلم النفس.

## نصائح حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من هذا الكتاب

١. أجمل عقلك منفتحاً لرؤية ذاتك الحقيقية بطريقة موضوعية خالية من الانتقاد. ركز على ذاتك أنت، لا على تقييم أو تغيير الآخرين. إن الأسهل دائمًا أن ترى الأخطاء التي يرتكبها الآخرون فيما يتعلق بالانطباعات التي يتركونها لدى الآخرين، من أن تراها في نفسك. نحن جميعاً نعرف "شخصاً آخر" يتكلّم كثيراً أو يبالغ في ذكر تفاصيل غير ضرورية. وربما ستجد، وأنت تقرأ الفنانيج التي تعرضها في هذا الكتاب، أنك سرعان ما تربط نقطة ضعف معينة أو عيباً معيناً بشخص تعرفه. وبينس الطريقة، ربما يوجد الآخرون whom يقرؤون هذا الكتاب شيئاً يذكرهم بك، وقد تستمر أنت في التفاضي عنه إذا لم تتأمل وتتفكر في ذاتك. وإذا ما تقبلت فكرة أنك، مثل الجميع، يمكن أن تكون "شخصاً مزعجاً" في بعض الأوقات، فستتعلم الكثير والكثير.

٢. قيم نفسك باستمرار أثناء القراءة. قمنا بتضمين قدر كبير من المعلومات في هذا الكتاب، ولذلك سيكون من المفيد أن تفكّر في كل جزئية تعرّضها، وأن تقيم نفسك في نهاية كل فصل قبل أن تنتقل إلى الفصل الذي يليه. استخدم الجداول لكي تعرف ما إذا كانت تصدر عنك السلوكيات الواردة بها عادة أو أحياناً أو نادراً. وبعض الناس لا يحبون الكتابة على صفحات الكتاب. فإذا كنت واحداً منهم، يمكن أن تقوم بطبعاعة الجداول

من موقع الويب الخاص بنا وهو: [www.FirstImpressionsConsulting.com](http://www.FirstImpressionsConsulting.com). ومن المهم أن تدون الأشياء الجيدة التي تفعلها وأن تنتق ب نقاط قوتك هذه، وبالإضافة إلى ذلك تدون سلوكياتك التي ربما توصل الآخرين رسائل خاطئة عنك. بعد ذلك سوف نراجع تقييماتك الذاتية في الجزء الثالث، ونعود إلى الجداول لنحدد السلوكيات التي تود تغييرها إلى الأفضل.

٣. طبق ما تعلمه على الفور. جرب أن تطبق ما تعلمه في المرة القادمة التي تواجه فيها موقفاً جديداً بالنسبة لك. ربما تجد أن حتى أبسط التغييرات يمكن أن تؤدي إلى تفاعلات مختلفة للغاية. وتأمل أنك ستلاحظ بعد قراءة هذا الكتاب تغيرات في طريقة تجاوب الآخرين معك في المواقف العادلة المختلفة. كما تأمل أنك ستشعر مع انتهاءك من هذا الكتاب بمزيد من الثقة مدركك على أن تعطي الآخرين عنك الانطباع الذي تريده، سواء في الواقع اليومية البسيطة أو في المجتمعات المهمة. وفي غضون كل ذلك، سوف تصبح قادراً على الحكم على الآخرين بشكل أفضل ودقة أكبر.

٤. أقرأ هذا الكتاب مع أحد أصدقائك. يمكنك أن تقرأ فصلاً، ثم تعطي الكتاب إلى صديقك الذي اعتدت القراءة معه. وبعد كل فصل اطلب منه أن يحدد لك بعض الأشياء التي تفعلها بشكل حسن، و شيئاً واحداً يمكنك أن تحسن أدائه له. وبالطبع يجب أن تتعامل بحساسية شديدة إذا سألك أحد عن انطباعاتك (انظر المزيد من النصائح حول هذا الموضوع في الفصل ١١). إن مشاركة هذه التجربة مع صديق سوف تساعدك على رؤية ما بين نظرتك لذاتك ونظرة الآخرين لك من اختلافات.

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

## الجزء الأول



# سيكولوجية الانطباعات الأولى

ما الذي يدور في عقول الناس عندما يقابلون شخصاً جديداً؟  
ما الذي يلاحظونه؟ وما الذي يفكرون فيه؟ إذا عرفت هذه  
الأشياء، فستصبح لديك فكرة أفضل بكثير عن الانطباع الذي  
تركه في الآخرين.

ونحن لا نستطيع أن نجعل منك قارئ أفكار، ولكننا  
نستطيع أن نلقي الضوء على بعض الطرق الشائعة التي  
يستخدمها الناس في معالجة المعلومات التي يتلقونها عن  
آخرين، وبالتالي تصبح لديك رؤية أكبر للطريقة التي يكون  
بها الآخرون انطباعاتهم عنك.

وسيكولوجية الانطباعات الأولى بسيطة للغاية، ولكنها  
ليست واضحة على الدوام. وفي هذا الجزء، سوف نستعرض  
هذه العمليات السيكولوجية البسيطة المتعلقة بالانطباعات  
الأولى. الفصل 1 يوضح كيف يكون الناس انطباعاتهم، بعبارة  
أخرى، كيف يأخذون ملحاً صغيراً من شخصيتك في أول  
مقابلة معك، ويستخدمون هذا الملح في ترشيح أو تفسير كل

المعلومات التي سيمعرفونها عنك في المستقبل. والفصل ٢ يوضح لك الأساسية الماطفية للانطباعات الأولى، وبالتحديد كيف أن تركيزك على مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم بعد أول موقف يجعلك معهم هو السر في جعل انطباعهم الأول عنك انطباعاً جيداً. ويعرض الفصل ٣ الفوائد الأساسية التي يلتقطها الناس في المعاملات والواقف الاجتماعية المختلفة - الشعور بتقدير الآخرين لهم، والترابط معهم، وارتفاع المعنويات، والتثوير - ويبين كيف أن إعطاء الآخرين هذه الأشياء التي يبحثون عنها يجعلهم يرونك شخصاً أكثر جاذبية.

وهذا الجزء مخصص للقراء المهتمين بعلم النفس. فإذا كنت ترغب في تخطي هذا الجزء النظري، يمكنك أن تنتقل مباشرة إلى الجزء الثاني من الكتاب، حيث نوضح لك فيه الجوانب الخاصة والمعملية للانطباعات الأولى.

## الفصل الأول

# كيف تتشكل الانطباعات الأولى

١٢

تخيل أنك تجلس في حجرة الانتظار في عيادة طبيب الأسنان، ثم يدخل أحد الأشخاص ويجلس على المبعد المجاور لك، ويبتسم في وجهك ويستهل حواراً معك. يتكلّم عن موضوع الغلاف في مجلة "بي بي سي"، ويهدّي دعّشه من الهدوء الذي يخيم على حجرة الانتظار، مقارنة بما يحدث داخل حجرة الكشف. يسألك عن نفسك، ثم يخبرك بقصة عن شيء حدث له في وقت مبكر من اليوم. تدرك أنت بعد ذلك أنك تستمتع بالفعل بوجود هذا الرجل؛ فهو شخص ممتع والتواصل معه سهلة جداً، ولذلك تعتقد أن من الممكن أن تصبحا صديقين. بعد عشر دقائق، يحين دورك في الكشف، وتدخل إلى حجرة الطبيب، وتودع هذا الرجل.

هل مررت بموقف مشابه من قبل؟ تلتقي بشخص ما لدقائق معدودة، وتفترقان وقد ترك فيك أثراً كبيراً؟ من مجرد الطريقة التي كان يتحدث بها معك وطريقة استجابته لك، يراودك شعور بأنك أصبحت تعرف شيئاً عن حقيقة هذا الشخص. ربما تشعر أنك تعرف الكثير عن أسلوب حياته أو عن قيمه ومبادئه، ويكون بإمكانك أن تتوقع طريقة تصرفه في مواقف أخرى، وت تكون لديك فكرة جيدة عما إذا كانت مصادفته في المستقبل أمراً ممتعاً أم لا. من مجرد تعامل بسيط، استطعت أن تكون رأياً واضحاً عن شخص التقيت به لتوك.

## الانطباعات الأولى

كيف حدث هذا؟ كيف استطعت أن ترسم صورة لهذا الشخص من مجرد قدر ضئيل جداً من المعلومات عنه؟ إن معرفة سيكولوجية الانطباعات الأولى -طبيعة هذه السيكولوجية وكيف يمكنك استخدامها- يمكن أن يعطيك دليلاً يساعدك على تغيير الطريقة التي ترغب أن تقدم نفسك بها للآخرين.

إن الانطباع الأول الذي يكونه عنك الآخرون، يجعلهم يرون ملحاً صغيراً فقط منك ومن حياتك. ولكن هذا الملح البسيط يمثل بالنسبة لهم كافة المعلومات التي يعرفونها عنك. وبينما قد عرفت نفسك وخربتها طوال حياتك -فانت تعرف كل شيء عن أحاسيسك وسلوكياتك وعواطفك ومخاوفك- فالغرباء لا يعرفون عنك أي شيء على الإطلاق. وهذا الملح الصغير الذي يعرفونه عنك من خلال الانطباع الأول هو بكل ما يمتلكونه للتعامل معك، ولكنهم سوف يفترضون بشكل لاشعوري أن هذا الملح الصغير هو تعبر عن شخصيتك بالكامل، وصورة شاملة لها.

فكر في الشخص الذي صادفناه منذ قليل في عيادة الأسنان. لقد كان حلو الحديث، ويتمتع بالحيوية، كما كان قوي الملاحظة. هذا هو ما بدا عليه في تلك الدقائق القليلة. ولكن لأن هذه هي تجربتك الوحيدة معه، فستفترض أن هذه هي طبيعته على الدوام. فعلى كل حال، ما الذي يدعوك إلى الاعتقاد بأنه على خلاف ذلك؟

وقد أوضحت الأبحاث والدراسات النفسية أننا في تقييمنا للآخرين، نعطي للمعلومات المبدئية التي نعرفها عنهم من الأهمية أكثر مما نعطيها لأي معلومات تالية. وهذه حقيقة بسيطة؛ فالانطباع الأول الذي يكونه الناس عن أي شيء -شخص أو مكان أو فكرة- يؤثر على الطريقة التي يعالجون بها أي معلومات تالية عن هذا الشيء. بعبارة أخرى، المرجح بشكل أكبر أن الإنسان يؤمن أن الأشياء الأولى التي يكتشفها هي الحقيقة.

على سبيل المثال، إذا أبديت اهتماماً كبيراً بأحد الأشخاص في أول مقابلة لك معه، كما فعل الرجل الذي قابلناه في عيادة الأسنان، فربما يكون انطباعه الأول عنك أنه شخص جذاب وممتع، ولو أنه في الحقيقة شخص مضطرب ومشوش وأناني، فربما لن يلاحظ هو ذلك فيما بعد أو يهتم به. ولو كانت المعلومات المبدئية التي تصل للآخرين عنك سلبية، فسيعطونها قدرًا أكبر من الأهمية. فإذا بدا عليك في البداية أنه شخص مضطرب ومستغرق في ذاتك، فربما يتجاهل الآخرون كل ما يبدو عليك لاحقاً من دفء، مشاعرك والاهتمام بهم، وربما يستمر هذا التجاهل لفترة طويلة. ويمكن أن يتطلب الأمر من جانبك الكثير من السلوكيات الإيجابية لكي تتغلب على الأثر الذي تركه سلوك سلبي مبدئي واحد.

### المرشح

الانطباع الأول يشبه المرشح. وفيما يلي الطريقة التي يكون بها الآخرون صورة عنك:

١. يتلقى الآخرون معلومات مبدئية عنك؛ من ملاحظتهم لتعبيراتك الجسدية، والكلام الذي يصدر عنك، وطريقة استجابتك لهم.
٢. وبناءً على هذه المعلومات المبدئية، يكتون عنك انطباعاً معيناً، ويتخذون قرارات بشأن طبيعة شخصيتك، وتوقعاتهم لطريقة تصرفاتك في المستقبل.
٣. بعد ذلك يروتك من خلال هذا المرشح. إن كلاًّ منا يحب أن يعتقد أنه بارع في الحكم على الأشخاص وتقييم شخصياتهم، ويفكر قائلاً: "عرفت من اللحظة الأولى التي قابلت فيها هذا الشخص أنه...". وبعد أن يكون الآخرون انطباعهم الأول عنك، يبحثون بعد ذلك عن معلومات تؤكد هذا الانطباع وتؤيده، ولن يبحثوا عن سلوكياتك التي تناقضه أو تدحضه، بل إنهم حتى قد يتتجاهلون مثل هذه المسوكيات.

### ترشيح الأخطاء

#### الشخصية أم الموقف؟

بينما يتبع هذا المرشح للآخرين سرعة فهم وتفسير المعلومات، إلا أن هناك بعض الأخطاء الشائعة التي تحدث أثناء هذه العملية. على سبيل المثال، يميل الناس إلى رؤية سلوك الشخص الجديد في أول تعامل معه على أنه مؤشر على طبيعة شخصيته في كل المواقف، بينما قد لا يكون هذا صحيحاً. فإذا ما قابلت شخصاً لأول مرة وكان يبدو عليه الغضب، فربما تعتقد أن الغضب صفة تقلب عليه بشكل عام. وربما لا تتوقف لتذكر فيما إذا كان قد حدث لهذا الشخص شيء ما جعله يتصرف بهذه الطريقة. ربما كان يقود سيارته وحاول أحدهم تجاوزه بطريقة مفاجئة، أو من الجائز أنه قد تلقى لتوه أخباراً سيئة. وهذا خطأ أساسي نرتكبه جميعاً، فنحن نميل إلى رؤية سلوك الآخرين في موقف ما كمؤشر أو دليل على طبيعة شخصياتهم في كل المواقف، وليس كنتيجة لوقف خارجي عابر أو مؤقت. ومع ذلك، فليست هذه هي الطريقة التي نرى

بها سلوكنا نحن. فعندما نشعر بالغضب مثلاً، فإننا على الأرجح نرجع هذا الشعور إلى الموقف الذي نواجهه، ولا نراه سمة من سماتنا الشخصية.

### تعميم الحكم استناداً إلى صفة إيجابية أو سلبية واحدة

وهناك خطأ آخر نرتكبه عندما نقابل شخصاً لأول مرة، وهو افتراضنا أنه طالما قد بدت عليه صفة إيجابية، فإن لديه أيضاً مجموعة من الصفات الإيجابية الأخرى، والتي من الجائز أنه لا يمتلكها بالفعل. على سبيل المثال، الشخص الذي يبدو لك من الوهلة الأولى متفائلاً، ربما تفترض أيضاً أنه شخص ذكي وناجح وجدير بالإعجاب، رغم أنك لم تز على الإطلاق أي دليل على امتلاكه لهذه الصفات. كما أننا نميل أيضاً إلى رؤية الصفات السلبية بنفس الطريقة. على سبيل المثال، الشخص الذي يشتكي ويتندر باستمرار، ربما تفترض أيضاً أنه شخص ممل وغير اجتماعي وضعيف الشخصية.

وإذا ما تفهمت هذه الأخطاء الشائعة التي نرتكبها عند تلقينا للأشخاص، يمكنك أن تصل إلى فهم أكبر للطريقة التي يكون بها الآخرون انطباعاتهم عنك في المرة الأولى التي يرونك فيها. كما يمكنك أن تصبح في موضع أفضل يمكنك من إعطائهم صورة دقيقة عن نفسك. وطالما أنك تدرك أن الآخرين سيفترضون أن ذلك الملاع الصغير الذي بدا لهم من شخصيتك في أول مقابلة معك إنما يعكس كل شيء عن شخصيتك، يصبح من الواجب عليك أن تكون حذراً جداً فيما يتعلق بنوعية المعلومات التي تقدمها عن نفسك في هذه اللحظات. ومع إدراك أهمية الترتيب عند إعطاء المعلومات، ربما يلزمك أن تظهر أفضل صفاتك قبل تلك الأقل جاذبية. وإدراكاً منك لحقيقة أن الآخرين يميلون إلى افتراض أنك تمتلك مجموعة معينة من الصفات، وذلك استناداً إلى سلوك واحد مصدر عنك، ربما يلزمك أن تختار أنت تلك المجموعة من الصفات التي ستفترض فيها. بعبارة أخرى، مادمت قد عرفت الطريقة التي سيتلقاك بها الآخرون ويصنفون بها شخصيتك، يمكنك الآن أن تحكم بشكل أفضل في الانطباع الأول الذي تركه لديهم، وأن تتأكد من أنه يعبر عن ذاتك الحقيقية بدقة.

## الفصل الثاني

# كيف تؤثر على مشاعر الآخرين



ربما يمكنك أن تتذكر موقفاً مع شخص ما جعلتك كلماته أو تصرفاته تشعر تجاه ذاتك بمشاعر جيدة، حيث شعرت باحترامه وتقديره وفهمه لك. والآن حاول أن تتذكر إحدى المرات التي جعلتك فيها كلمات أو تصرفات شخص ما تشعر بمشاعر سلبية تجاه ذاتك، حيث شعرت بالإهانة وبأنك شخص غير جذاب وغير مرحب بك.

ولكن هل تفكّر أنت فيما يشعر به الآخرون تجاه أنفسهم بعد أن يتحدونا معك؟ ينفي في عليك أن تفكّر في ذلك، لأن الأشياء التي تقولها أو تفعلها تؤثر فعلياً على مشاعر الناس تجاه أنفسهم. وما يشعر به الناس تجاه أنفسهم بعد أول تعامل لهم معك يعتبر شيئاً مهماً على وجه الشخص، لأنه سيؤثر على مشاعرهم تجاهك أنت شخصياً، أثناء الموقف وربما إلى الأبد. وهذه الحقيقة واضحة ومباشرة: إذا جعلت الآخرين يشعرون معك بالسعادة وبأنك تفهمهم جيداً، فربما يسقطون ذلك الشعور الطيب عليك، ويشعرون تجاهك بمشاعر إيجابية طيبة. ولكن، إذا قمت بشكل غير مقصود بإهانتهم أو بإهانتهم أو بإهانة عدم الارتباط، فربما يسقطون عليك سمات سلبية لا تتصف بها أنت في الحقيقة. على أقل تقدير، فهم في الحالتين سيقرنون بك مشاعرهم الطيبة أو السلبية.

ويوضح لك هذا الفصل كيف يمكن أن تؤثر على مشاعر الآخرين بطريقة معينة من مجرد مواقف بسيطة تجمعك بهم، ويبين لك الطرق المختلفة التي تستطيع بها أن تتركز مشاعرك أنت. والفصل الثالث يوضح بمزيد من التفصيل معنى أن تجعل الآخرين يشعرون بمشاعر

طيبة في أول مقابلة معهم، ويبين كيف أنك تشعّب الأشياء الجوهرية التي يلتقطونها من العاملات الاجتماعية: الشعور بالتقدير من حولهم، وبالترابط معهم، وتحسين حالتهم المعنوية، والتنوير. والجزء الثاني من الكتاب يشرح بالتفصيل كيف أن سلوكيات معينة تصدر عنك يمكن أن توصل للآخرين هذه الشamer وتشعّب رغباتهم الأساسية.

## أربع طرق للتركيز

يعمل "ديفيد"، وهو عميل لدى شركة "فرست ميرشنز إنك"، محللاً في وول ستريت. كان يتجادب أطراف الحديث مع "سوزان" في أحد المقاهي، وأثناء محادلتها، أخبرها عن اهتمامه بتاريخ مدينة نيويورك سيتي، وعن الدورة الدراسية التي كان يحضرها حول هذا الموضوع، كما أخبرها عن بحث كان يعدّه عن التاريخ السياسي لهذه المدينة. امتدحته على اهتمامه بهذا الموضوع وعلى أفكاره الجديدة، وأخبرته برغبتها في قراءة هذا البحث بعد انتهائه منه. بعد ذلك أخذ يشرح لها بعض النقاط الأساسية في مقاله هذا. شعر ديفيد بالإعجاب تجاه سوزان، فقد جعلته يشعر بمشاعر طيبة تجاه ذاته، حيث شعر بتقديرها واحترامها له، وبأنها تفهمه.

وبسبب ما عبرت عنه من اهتمام به واحترام له، افترض ديفيد بصورة طبيعية أن سوزان معجبة به هي الأخرى. ولكن ما لم يفكّر فيه هو مشاعر سوزان تجاه ذاتها بعد هذه المحادثة. وعندما سأّلته مستشاره شركة "فرست اميرشنز إنك"، وهي التي كانت تمثل شخصية سوزان أثناء هذه المقابلة، عن هذا الأمر في جلسة التقييم، اعترف ديفيد أنه لم يفكّر في هذا الأمر حقيقة بصرّة مباشرة أثناء هذه المقابلة "التمثيلية"، وأنه لا شعر بمشاعر طيبة تجاه ذاته، افترض أن نفس الشيء قد حدث معها أيضاً. وعندئذ أشارت المستشاره أنها، أي سوزان، وإن كانت قد تعرّفت على الكثير من أفكاره واتجاهاته، الأمر الذي زودها بشيء من المعرفة، إلا أنها شعرت بأنه لم يهتم بها إلى حد كبير؛ فهو لم يهتم أبداً بسؤالها عن آرائها أو عن أي أشياء أخرى تخصّها، كما أنه لم يبذل أي جهد يذكر لمحاولة فهم شخصيتها.

وسوء الفهم من جانب ديفيد هنا هو موقف شائع؛ فنحن نفترض غالباً أننا مادمنا قد استمعتنا برفقة شخص ما، فلا بد أنه قد استمع برفقتنا هو الآخر. وهذا لأنك عندما تقابل أحداً لأول مرة، فإنك في الغالب تركز على ما تقوله أنت وعلى ما تتحدث عنه. ولكن الطريقة التي يراكم بها الآخرون لا تتعلق بما تقوله أنت أو بمشاعرك الشخصية. بقدر ما تتعلق بالطريقة التي تجعل الآخرين يشعرون بها تجاه أنفسهم أثناء تواجدك معهم. إن العاملات الأولى بين الأشخاص، وحتى المحادلات العابرة التي تحدث بين القراء في الشارع مثلاً أو في إحدى

الحالات، يمكن أن يكون لها تأثير كبير على مشاعر الطرفين.  
وهناك طريقة بسيطة تمكنا من معرفة المشاعر المختلفة التي تتضمنها هذه المواقف، فالتعامل الأول بين طرفين يمكن أن يؤثر على:

١. مشاعرك تجاه ذاتك
٢. مشاعرك تجاه الطرف الآخر
٣. مشاعر الطرف الآخر تجاهك
٤. مشاعر الطرف الآخر تجاه ذاته

## **موضع التركيز رقم ١: مشاعرك تجاه ذاتك**

وهذا موضع تركيز شائع في المواقف الجديدة. تتحدث مع شخص ما للمرة الأولى في إحدى الحالات أو الاجتماعات، وتلاحظ مشاعرك وأنت معه؛ ما إذا كنت مثلاً تشعر بالارتياح أو بالحماس أو بالملل أو بالقلق والتوتر أو بالخوف، وهكذا. وهذه أحاسيس طبيعية ولا يمكن تجنبها، كما أنها بالطبع مثيرة للاهتمام بالنسبة لنا جميعاً. وهي تحدد الطريقة التي تتعامل بها مع الآخرين، والموقف التي تسعى إليها، والأشخاص الذين تختار أن تتوطد علاقتك بهم. وفي المثال السابق، شعر ديفيد بالثقة في نفسه، وبفهم سوزان له، وبأنه شخص مثقف، وفي النهاية أراد أن يواصل حديثه معها.

## **موضع التركيز رقم ٢: مشاعرك تجاه الطرف الآخر**

بمجرد أن تشعر بالقدر الكافي من الارتياح في الموقف الجديد ومع الشخص الجديد، يهدأ تركيزك على ذاتك وعلى مشاعرك تجاهها، وتقوم بتحويل انتباهك العاطفي إلى مشاعرك تجاه الطرف الآخر. وأنت تقيم الآخرين بناءً على طريقة استجابتهم لك، وعلى ما يقولونه وما يفعلونه. أنت تتخذ قرارات سريعة بخصوص طبيعة شخصياتهم، ومدى ما تشعر به تجاههم

من إعجاب، وهكذا. وكما أوضحنا في الفصل الأول، فهذه ظاهرة طبيعية، وتم في أغلب الأحوال بطريقة لاإوعية. وفي المثال السابق،لاحظ ديفيد بسرعة أنه يشعر بالإعجاب تجاه سوزان، فقد شعر بأنها تشاركه نفس أفكاره وموافقه.

## موضع التركيز رقم ٣: مشارع الطرف الآخر تجاهك

ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر معناه أن تجعله يشعر تجاهك بمشاعر إيجابية، ولذلك فمشاعر الطرف الآخر تجاهك يجب أن تكون من الأشياء المهمة التي تركز عليها. وهذا يكون عادة في المواقف التي ترغب فيها بوعي منك في أن تؤثر على شخص ما، أو التي تعرف أنك فيها في موضع تقييم، كما يحدث عند مقابلة عميل جديد، أو عند مقابلة مع أحد من الجنس الآخر للمرة الأولى. وأثناء الموقف، ربما تلاحظ هل يبتسם الطرف الآخر في وجهك وينتبه لك، وهل يضحك على ما تلقى من دعابات، وهل يبدو مستغرقاً معك في المقابلة أم لا. أو ربما تظل تفكير فيما بعد وتحاول أن تقيم طبيعة الانطباع الذي تركته أنت فيه. وفي الموقف السابق، لم يفكر ديفيد في مشارع سوزان تجاهه، ولكنه وقع في فخ التفكير في مشاعره هو تجاهها.

## موضع التركيز رقم ٤: مشارع الطرف الآخر تجاه ذاته

ربما لا تدرك إلى أي مدى يمكن التأثير على مشارع الآخرين، وخصوصاً تجاه أنفسهم. بالطبع أنت تعرف أنك قادر على جعل مقابلتك مع شخص ما شيئاً ممتعاً أو مملاً، ولكن هل تذكر كيف أنك قادر على جعل هذا الشخص يشعر تجاه ذاته بالفخر، أو يشعر بأن له رؤية خاصة للأمور؟ وهذا أمر غاية في الأهمية؛ لأن مشارع الآخرين تجاه أنفسهم بعد التعامل معك سوف تؤثر على مشارعهم تجاهك. وهذه النقطة هي التي يتم إهمالها أكثر من غيرها من مواضع التركيز الأربع السابقة. هل تذكر عادة في الطريقة التي تؤثر بها على مشارع الآخرين؟ هل يشعر الآخرون بعد الحديث معك بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم؟

وعندما تكون برفقة أشخاص تعرفهم جيداً، ربما تدرك مشارعهم بسهولة، وتكافح لكي

تجعل هذه المشاعر طيبة. على سبيل المثال، ربما تمتدي صديقاً على أسلوبه في اختيار ملابسه، لأنك تعرف أن هذا أمر مهم له، وتود أن تجعله يشعر بالفخر. ولكن، عندما تتحدث مع شخص ما لأول مرة، ربما لا تذكر في مشاعره تجاه ذاته بعد هذه المعاشرة. وقد يكون السبب في ذلك أنك لا تعرفه جيداً، ولا تستطيع التعرف على احتياجاتاته العاطفية بسهولة والاستجابة لها. كما أنه في ظل مشاعر عدم الارتباط التي تحبط بمقابلة شخص ما للمرة الأولى، ربما يجعلك التفكير في مشاعرك واحتياجاتك أن تشعر بالتشتت والارتباك. وقد لاحظنا من خلال تجاربنا أن عدّلمنا يميلون إلى الاهتمام بموضع التركيز رقم ٤، ٣، ٢، ١، أكثر من اهتمامهم بموضع التركيز رقم ٤.

والاهتمام بموضع التركيز رقم ٤ -مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم- هو السر في جعل انطباعهم الأول هناك إيجابياً. ولكننا لا ندرك أهمية هذه النقطة جيداً، فنحن لا نعي إلى التركيز على مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم بصورة تلقائية طبيعية، ولا تلب تلك المشاعر إلى إدراكنا بنفس الطريقة التي تلب إليها بها مشاعرنا تجاه أنفسنا. والتركيز على مشاعر الآخرين يتطلب منا التفكير بطريقة واعية، وتغيير الموضع الذي نركز عليه انتباها. وإذا استطعت أن تتتحول من التركيز على مشاعرك الشخصية إلى التركيز على جمل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم، فسيصبح من المرجح بشكل أكبر أن تجعل الانطباع الأول الذي يكون عنك الآخرون انطباعاً أفضل. وفي المثال السابق، تجاهل ديفيد التفكير في مشاعر سوزان، وعلى الأحسن تجاه ذاتها. ونتيجة لذلك، لم يترك لديها الانطباع الذي كان يريد، ولم يحصل على الاستجابة التي كان يتوقعها. لقد رأينا من خلال تجاربنا أن الكثير من مواقف سوء الفهم تنبع من تجاهل موضع التركيز رقم ٤.



### فمختصر نلقي:

على أي شيء أركز انتباهي عندما أقابل شخصاً ما للمرة الأولى؟ هل أفكر في مشاعري الشخصية؟ أم في مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم؟



### الحفاوة الاجتماعية

يعتبر موضع التركيز رقم ٤ إحدى صور الحفاوة الاجتماعية. والحفاوة الاجتماعية هي ما نقصه عموماً عندما نصف شخصاً ما بأنه شخص "لطيف". وهي تعني أن تضع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم الخاصة قبل مشاعرك واحتياجاتك أنت. وبينما تعتمد العلاقات بين الأشخاص على وفاء كل طرف باحتياجات الطرف الآخر، نجد أن الانطباعات الأولى تعتمد على الوفاء باحتياجات الآخرين. وعندما تقابل شخصاً للمرة الأولى، تكون تلك لحظة قصيرة ولكن مميزة. وعندما تتحي احتياجاتك الخاصة جانبأً في تلك اللحظة وتنتقل تركيزك إلى الطرف الآخر، فأنت بذلك تظهر له بوضوح أنك يمكن أن تكون حفياً كريماً على المستوى الاجتماعي، وأنك قادر على نكران ذاتك. أما إذا لم تتح احتياجاتك الخاصة جانبأً، فربما يوحي ذلك بأنك لا يمكن أن تكون حفياً وكريماً اجتماعياً. وأنك غير قادر على نكران ذاتك، وأنك ربما تكون عبئاً عاطفياً عليه، وأنك مستنزف كل المحيطين بك عاطفياً. إن هذا أشبه بأن تخبر الآخرين بأنك لا تهتم إلا بنفسك، أو بأن لديك بعض الاحتياجات العاطفية التي لم يتم إشباعها، وتأمل أن يقوموا هم بإشباعها.

### الحصول على ما تريده أنت

إذا كنت ستتفق كل طاقتكم لتجميل الطرف الآخر يشعر بمشاعر طيبة، فماذا عنك أنت؟ كيف يمكن أن تتأكد من حصولك على ما تريده عاطفياً من تعاملاتك مع الآخرين وعلاقاتك بهم؟ رغم أنه من الجائز أنك لم تفك في هذا الأمر بوضوح (حتى الآن)، فالمرجح أن لديك شعوراً بما تود الحصول عليه من وراء تلك العلاقات والمعاملات. ربما تود أن يكون المحيطون بك أشخاصاً مرحين يضحكونك. وربما تود الحديث عن نفسك كثيراً لأن هذا يشعرك بفهم الآخرين لك، أو ربما تستمتع بالحديث عن عملك لأن هذا يتاح لك الشعور بأنك شخص موهوب. كيف تحصل إذن على ما تريده من الآخرين، في نفس الوقت الذي تركز فيه طاقتكم عليهم؟

المفارقة هي أن أقصر طريق للحصول على ما تريده من الآخرين هو أن تعطي للآخرين ما يريدونه منه، أولاً. نعم، هذا صحيح. فكلما أصفيت للآخرين أكثر، وأبديت ارتباطك بهم أكثر، أصبح هناك احتمال أكبر أن يتبادلك الآخرون اهتماماً باهتمامك. إن أول تعامل بين شخصين ربما يكون فرصة لكل منهما للمرور بلحظة سارة، أو ربما يكون بداية لصداقة تنشأ بينهما، أو لعلاقة اجتماعية، أو لعلاقة عمل، أو لعلاقة رومانسية. وإذا ما بدأت هذا التعامل الأول بطريقة

تظهر حفاوتك الاجتماعية، وحرست على الوفاء باحتياجات الطرف الآخر، فأنت بذلك ترسى الدعائم الأساسية لعلاقة تقوم على إشباع كل طرف للاحتياجات النفسية والاجتماعية للطرف الآخر. إن حفاوتك الاجتماعية سوف تحبيبك إلى الآخرين، وتفتح الباب لتقبلهم لك. وسوف تمنحك هذه الحفاوة المزيد من القوة التي تساعدك على تكوين العلاقات التي تريدها، ويمكنك أن تقرر بعد ذلك ما إذا كنت تحصل في المقابل على ما تريده أو تحتاجه.

### المقايدة الاجتماعية

هناك مزايا كثيرة للتمتع بالحفاوة الاجتماعية التي أشرنا إليها منذ قليل. فالمحيطون بك يقيمونك لأشعورها من خلال الفوائد الاجتماعية التي تقدمها لهم، ويوازنون بينها وبين أي "تكلفة" اجتماعية تفرضها عليهم. وطبقاً لنظرية المقايدة الاجتماعية، فالناس يبحثون عن يعطيهم المشاعر التي يرغبونها وفيما ياحتياجاتهم، ومن يفعل ذلك أكثر، هو من يحظى بأكبر قدر من حبهم، ولذلك، إذا كنت تجعل الآخرين يشعرون بأنهم أشخاص مميزون، وتجعلهم في حالة معنوية جيدة، فستصبح مرغوباً اجتماعياً بالنسبة لهم أكثر من الآخرين الذين لا يعطونهم مثل هذه المشاعر الإيجابية. كما أنك ستجعل من نفسك شخصاً غير مرغوب فيه إذا كنت تفرض على المحيطين بك "تكلفة" اجتماعية؛ وهو ما يحدث إذا كنت تحرمهم من الفوائد التي يبحثون عنها بالفشل في إظهار تقديرك لهم، أو بوضعهم في حالة نفسية سيئة، أو بإشعارهم بالملل.

ومن أهم ما يميز المقايدة الاجتماعية أنها "مقايضة" في المقام الأول. فنحن نقيم الفوائد التي نحصل عليها من الآخرين، والآخرون يقيمون الفوائد التي يحصلون عليها منا. قد يبدو هذا أمراً خالياً من الإحساس والعاطفة، ولكنه يفسر جانباً كبيراً من السلوك الإنساني. وتجلّي هذه الحقيقة معناه تجاهل جانب مهم من الآليات الطبيعية والقوية التي تحكم العلاقات بين البشر.

إنك عندما تبحث عن صديق أو صاحب عمل، وكذلك عندما تختر شريكه حياتك، تود أن تشعر أنك تحصل عياطفياً على أقصى ما يمكنك الحصول عليه من وراء هذه العلاقة. نحن جميعاً نحب الأشخاص الذين نستمتع برفقتهم، والذين يعاملوننا بصورة طيبة، ويحترموننا، ولديهم أقل ما يمكن من السمات الشخصية المزعجة. فكر في شخص تحب رفقة على وجه الخصوص. ما الفوائد الاجتماعية التي يقدمها لك هذا الشخص؟ كيف يؤثر على مشاعرك؟ وعلى الجانب الآخر، فكر في شخص صعب المراس اجتماعياً. ما "التكلفة" الاجتماعية التي يفرضها عليك؟

### الفصل الثالث

## الهبات الاجتماعية العامة الأربع



أنت الآن تعرف قيمة التركيز على مشاعر الآخرين. ولكنك ربما لا تعرف بصورة دقيقة كيف يمكن أن تكون حفيماً اجتماعياً. ما الذي يريد الآخرون بالتحديد؟ ورغم أن الناس يختلفون بالنظر إلى ما يرغبونه أو يحتاجونه من الآخرين، فهناك بعض الهبات الاجتماعية المهمة العامة، وهي: التقدير، والترابط، والمعنويات المرتفعة، والتنوير. فإذا عرفت ما تمنحه وما لا تمنحه منها للآخرين، فستصبح لديك فكرة جيدة عن الانطباع الذي تركه لديهم.

### التقدير

كل إنسان يحب أن يشعر بتقدير الآخرين له واحساسهم بقيمة. وأنت تظهر هذا التقدير عندما تتيح للطرف الآخر معرفة أنك تفهمه وتحترمه على سطح الإيجابية. على سبيل المثال، إذا أخبرت شخصاً ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بأنه إنسان موهوب أو مرح أو ذكي أو جذاب، فسوف يشعر بالفخر تجاه امتلاكه لهذه الصفة، وبمشاعر طيبة تجاه ذاته بشكل عام.

إحدى عميلاتنا، وهي محامية في الثلاثينيات من عمرها وتدعى "نانسي"، أخبرتنا عن

موقف سار حدث لها مع "ديبن"، وهو مهندس معماري في الثلاثينات من عمره هو الآخر، وكانت قد قابلته في إحدى الحلقات لدى صديق مشترك. وأنفاس المحادثة التي دارت بينهما، كان من حسن حظ نانسي أن تلقت منه الهبات الاجتماعية الأربع.

وفيما يلي كيف أظهر دiben تدبيره لنانسي:

نانسي: كنت لا أمارس الرياضة على الإطلاق، ولكنني بدأت في العام الماضي في التدرب على الكاراتيه، ليس حبًا في اللعبة، ولكن فقط لممارسة الرياضة. ولكنني الآن أحب هذه الرياضة، وقد حصلت لنوي على الحزام الأخضر.

ديبن: إنجاز رائع! إنني أعرف أشخاصاً كثيرين يؤجلون بدء أشياء جديدة بدون تجربتها، ولكنك استطعت اتخاذ قرار بالبدء. وأنت الآن تبددين في حالة جيدة، كما أنه قد حصلت على الحزام الأخضر، وهي قوة يحسب لها حساب!

## الترابط

الترابط مع الآخرين معناه تحديد نقاط التشابك أو الالقاء بينك وبين شخص آخر. قد تكون نقاط الالقاء هذه صديقاً مشتركاً، أو مصالح مشتركة، أو تجارب وخبرات مماثلة. وقد تم الإشارة إلى هذا الالقاء بأشياء بسيطة؛ كأن تشير إلى الموضع التي تشاركان فيها نفس الموقف أو المشاعر حيال شيء ما، كأن تقول مثلاً: "يراودني نفس شعورك"، أو "أنا أيضاً أحببت هذا الفيلم". ومثل هذه الإشارات تحمل في جوهرها هنا المعنى: "إنني مثلك أو أشبهك". والآخرون يحبون هذا المعنى لأنهم يشعرون بفهمك لهم، كما يعطيمهم إحساساً بالاندماج مع من حولهم.

وفيما يلي كيف أظهر دiben الترابط مع نانسي:

نانسي: تعجبني حقاً القصص البوليسية، والكتب التي تحكي عن الجرائم الحقيقية، والألفاظ المثيرة، وما شابه ذلك.

ديبن: وأنا أيضاً! فأنا أحب جون جريشام، وجيمس باترسون، وسو جرافتون. هل قرأت هذه الأعمال؟ إننا نتبادل هذه الكتب أنا ومجموعة من أصدقائي، ويمكن أن أغيرك بعضها لو كنت قريدين.

## رفع المعنويات

يحب الناس بصورة طبيعية أن تكون حالتهم النفسية جيدة، كما يحبون أن يضحكوا، وأن يشعروا بارتفاع معنوياتهم، ولهذا سوف ينجدبون إلى هؤلاء الذين يجعلونهم يشعرون بهذه الطريقة. وأنت لست مضطراً لأن تكون شخصاً مرحلاً، فيإمكانك أن تحسن معنويات الآخرين بطرق كثيرة؛ كالابتسام والحضور القوي وتوجيه انتباحك إلى الأشياء الإيجابية والطريفة في الموقف.

وفيما يلي كيف استطاع ديبين أن يحسن من معنويات نانسي:

نانسي: يبدو الجو شديد البرودة في الخارج. كم أكره هذا الطقس، وكأنني أشعر أنني لنأشعر بالدفء أبداً.

ديبين: أعرف ما تقصدينه. كأننا أصبحنا في القطب الشمالي! ولكنك ستحبين الثلوج المتاقطة، فهي غاية في النقاء، ومنعشة للغاية. كما أن المدينة تصبح غاية في الهدوء عندما تساقط الثلوج. ألم يكن الجو جميلاً ليلة أمس عندما كانت تتعطر؟

## التنوير

نحن جميعاً نتصف بالفضول. فنحن نحب دائماً أن نعرف أشياء جديدة، على سبيل المثال، حقائق مثيرة، أفكار، أو وجهات نظر مختلفة، أو أحداث جارية، حتى توافه الأمور. وتنوير الآخرين يجعلك شخصاً محفزاً لانتباه الآخرين ومثيراً لازهانهم، كما يجعلك شخصاً جذاباً يحرص الآخرون على التواجد معه. ولا يتسعين أن يكون ما تحدث الآخرون عنه كتاباً صعباً قرأتنه أو موضوعاً في السياسة الدولية، فيمكن أن تحدثهم مثلاً عن شيء غريب لافت للنظر لاحظته في الطريق إلى عملك، أو عن الفيلم الذي شاهدته لتوك، أو عن مقالة قرأتها مؤخراً.

وفيما يلي كيف قام ديبين باطلاع نانسي على بعض المعلومات:

نانسي: ماذا فعلت اليوم؟

ديبين: حسناً، ليس شيئاً مميزاً، فقط انشغلت ببعض الأشياء البسيطة في المنزل، ولكنني شاهدت برنامجاً تليفزيونياً عن الحرب العالمية الثانية. هل كنت تعرفي أن اليابانيين أرسلوا أثناء هذه الحرب سرباً كاملاً من المناطيد عبر المحيط الهادئ لقذف أمريكا بالقنابل؟ وقد هبط معظمها فوق الجبال....

نانسي: مناطيد؟! واؤ! لم أسمع عن هذا الأمر من قبل.

استطاع ديبن في هذا الموقف أن يستخلص من يومه حقيقة مثيرة، وقام بإطلاق نانسي عليها.

هذا هو كل ما في الأمر إنن. إن بإمكانك أن تجعل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة بعد التحدث معك، إذا ما أبديت تقديرك لهم على ما هم عليه، وأبديت ارتباطك بهم، وقتلت برفع معنوياتهم، وبإثارة أذانهم بأفكار وجهات نظر جديدة. ومثل هذه الهبات الاجتماعية أعم من المواقف في حد ذاتها. ولكن صحيح أيضاً أن المواقف المختلفة تطرح توقعات مختلفة وتفرض فوائد مختلفة. فما يمكن أن يكون مناسباً في أول مقابلة مع الجنس الآخر ربما يختلف بما يمكن أن يكون مناسباً في اجتماع في العمل. المسألة نسبية إنن. ففي مقابلة رومانسية، ربما ترغب في الشعور بتقدير الطرف الآخر لك ويأن هناك نقاطاً مشتركة بينكما، وربما ترغب أيضاً في إشاعر هذا الشعور لديه. كذلك ربما تود أن تقضي مع الطرف الآخر وقتاً طيباً، وأن تعرف الكثير عن أفكاره. ولكن على الجانب الآخر، ففي أحد المواقف في العمل، تلعب المعلومات دوراً أكبر، ولكن تظل الفوائد الأخرى مهمة؛ فالعميل الذي يظهر لك التقدير، ويوضحك، من المؤكد أنه ستجده شخصاً جذاباً.

## أهمية الموازنة

تعتبر القدرة على الموازنة السليمة بين قدر ما تمنحه للآخرين من كل هبة من الهبات الاجتماعية الأربع السابقة من الممات الكاريزمية أو الدالة على سحر الشخصية. ومن ناحية أخرى، فعدم الموازنة هنا يمكن أن يجعل الموقف إلى تجربة غير سارة. على سبيل المثال، كان ديفيد، المحلل في وول ستريت والذي صادفناه في الفصل السابق، قادرًا إلى حد بعيد على "تنوير" سوزان بعض المعلومات، فتدأطلعها في أول مقابلة بينهما على ما تعلمه في الدورة الدراسية التي كان يحضرها عن تاريخ مدينة نيويورك سيتي، ونقل إليها آراءه وأفكاره حول هذا الموضوع. غير أنه لم يجد أي تقدير لها شخصياً، ولم يبحث عن طريقة يظهر بها النقاط المشتركة بينهما، كما أنه لم يحاول تسلیتها أو إضحاکها. وبينما رکز ديفيد على هبة اجتماعية واحدة فقط وهي "تنوير" سوزان بإعطائها بعض المعلومات، رکزت سوزان على كل الأشياء التي شعرت أنها قد حرمت منها. كان عدم الموازنة واضحًا جدًا لسوزان، كما جعل ديفيد يبدو أقل جاذبية بكثير مما كان يمكن أن يبدو عليه لو أنه اهتم بالموازنة بين الهبات الاجتماعية الأربع السابقة.

ولكل إنسان تفضيلات الشخصية بخصوص ما يبحث عنه ويلتمسه في الآخرين. على سبيل

المثال، ربما يود بعض الناس الشعور بالمرح والتسليمة، ويبحثون عنمن يستطيعون إضحاكم، ولكنهم لا يهتمون بنفس الدرجة بالأشياء المشتركة التي تربطهم بالآخرين. وهناك آخرون قد يستمتعون على وجه الخصوص بالشعور بفهم من حولهم لهم، ويحبون التحدث مع أشخاص يجعلونهم يشعرون بهذا الشعور، ولكنهم لا يهتمون بنفس الدرجة بالحصول على أي قدر من المعلومات. ولكنك في العادة لا تكون على دراية بتفضيلات الآخرين في أول مقابلة معهم، ولذلك فالموازنة هنا تعتبر استراتيجية جيدة.

## ما الذي تمنحه للآخرين؟

إذن ما الهبات الاجتماعية التي تمنحها الآخرين؟ في حقيقة الأمر، هذا هو السؤال الأساسي في هذا الكتاب. من الجائز أنك لم تفكراً أبداً في حقيقة أن الانطباعات الأولى التي تتركها لدى الآخرين تعني أنك تعطيهم شيئاً أو تحررهم من شيء. ولكن هذا هو ما تفعله في الحقيقة. فهل تشبع احتياجات ورغبات الآخرين التي يتلمسونها، مثلث تماماً، من الموقف الاجتماعية؟ هل تحرر الآخرين من فرصة إثياع بعض رغباتهم؟ هل تحرر ص على الموازنة بين قدر ما تمنحه لهم من كل هبة من الهبات الاجتماعية الأربع؟

ومعظمنا لديه "نقطة قوة" معينة في واحدة أو أكثر من الهبات الاجتماعية. من الجائز مثلاً أنك تتمتع بروح الدعاية وتمتلك سرعة بديهة، ولذلك فأنت قادر على تسليمة وامتاع الآخرين. أو من الجائز أنك شخص حسن الإطلاع وواسع المعرفة، وتحب أن تطلع الآخرين على الأحداث الجارية وتخييرهم بآرائك. ولكن من ناحية أخرى، ربما تكون لديك بعض نقاط الضعف. فمن الجائز أنك لا تدرك المشاعر والهبات الاجتماعية التي تتحقق في منحها للآخرين، أو لا تعرف "التكلفة" العاطفية التي قد تفرضها عليهم. فهل تود أن تمنع الآخرين القوائد الاجتماعية المرغوبة الأخرى، بالإضافة إلى تلك التي تجيد منحها؟ إن معرفة ما ترغب في منحه للآخرين يمكن أن تساعدك على إدراك ما إذا كان هناك أي اختلاف بين الصورة التي تود أن يراك عليها الآخرون، والمصورة التي يراك عليها الآخرون بالفعل. بالطبع ربما تخترأ إلا تقدم للآخرين كل هذه الهبات؛ فقد لا يكون هذا أسلوبك. ولكن من المفيد على كل حال أن تدرك ما تمنحه وما لا تمنحه للآخرين. وإذا عرفت كيف تكون مشاعر الآخرين عندما يتعاملون معك، فستصبح لديك فكرة أفضل عن الطريقة التي يرونك بها.

### فحس ذاتي:

ما الفوائد الاجتماعية التي أعطيمها للآخرين؟ هل أمتلك نقطة قوة معينة في هذا السياق؟ من بين كل الفوائد الاجتماعية -التقدير، والترابط، ورفع المعنويات، والتنوير- أي تلك الفوائد تمثل نقطة القوة بالنسبة لي؟ كيف يمكن أن يصف الآخرون مشاعرهم بعد التحدث معي؟ هل هناك أي هبات اجتماعية أميل إلى عدم منحها للآخرين؟

### ملخص

يكون الناس انطباعاتهم حنك بسرعة وبطريقة لاشعوية. وهم يضعون افتراضات عنك بناء على الأشياء المبدئية التي تتولها وتفعلها، ثم يستخدمون هذه الافتراضات الأولية كمرشح يرونك من خلاله. وهم يفترضون أن سلوكياتك الأولى تعبّر عن الطريقة التي تتصرف بها في معظم الأوقات، حتى إذا لم يكن هذا صحيحاً وبناء على الأشياء الأولى التي تفعلها، ربما ينسبون إليك صفات إيجابية أو سلبية أخرى، حتى تلك التي لم يلاحظوها في شخصيتك بالفعل.

والطريقة التي يمكنك بها جعل الانطباعات، الأولى التي يكونها عنك الآخرون إيجابية هي طريقة صريحة و مباشرة. زالر هو أن تركز على مشاعر الآخرين، وخصوصاً تجاه أنفسهم. وإذا استطعت أن تنقل تركيزك إلى الطرف الآخر، فستصبح قادراً على إشباع احتياجاتك بصورة أفضل. وتذكر دائماً أن العلاقات بين الأشخاص بينما تقوم على الإشباع المتبادل للاحتياجات والرغبات، فالانطباعات الأولى تقوم على إشباع احتياجات الآخرين. وإشباع تلك الاحتياجات يكون بإظهار تقديرك لسماتهم الإيجابية، وبإشعارهم بأن هنـاك أشياء مشتركة بينك وبينهم، ويرفع معنوياتهم، ويتقوّلهم بما تطلعهم عليه من معلومات وأفكار. وتذكر أيضاً أنك عندما تكون حفياً اجتماعياً، فالمرجح بشكل أكبر أن الآخرين سيقدرونك اهتماماً باهتمام، وسيشعرون احتياجاتك ررغباتك الاجتماعية.

وفي الجزء الثاني من هذا الكتاب، نوضح كيف تظهر هذه المبادئ السيكولوجية في العالم "ال حقيقي، ونعرض الأساسيات السبعة للانطباعات، الأولى، والسلوكيات المحددة التي تعمل على تفعيل هذه الأساسيات.

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

## الجزء الثاني



# الأسسيا<sup>ت</sup> السبعة للانطباعات الأولى

نحن نتلقي معلومات عن الآخرين بطريقة سريعة ولاشورية في العادة. ولكن ما الذي يبحث عنه الآخرون بالتحديد وما الذي يستجيبون له عندما يقابلون شخصاً ما للمرة الأولى؟ ما الذي يثير بداخليهم تلك المشاعر الإيجابية أو السلبية، والتي تؤثر بقوة على حكمهم على هذا الشخص؟

إن الانطباع الأول لغز صغير ومعقد في نفس الوقت، وتن إذا ما فكرته إلى عناصره الأساسية: يمكنك أن ترى كل عنصر منها بوضوح، وتبيّن كيف ينسجم مع بقية العناصر. ثم يمكنك بعد ذلك تجميع هذه العناصر معاً مرة

ثانية، ولكن مع فهم أفضل للطريقة التي يتشكل بها هذا الانطباع.

وفي هذا الجزء، سوف نقوم بتقسيم الانطباع الأول إلى عناصره الأساسية السبعة. وإذا ما قمت بتفكيك لغز الانطباع الأول الذي يكونه الآخرون عنك إلى عناصره الأساسية السبعة، سوف تصبح قادراً على رؤية الطريقة التي تبدو بها للآخرين فيما يتعلق بكل عنصر منها. وتدربيجيأً، سوف تتمكن من الوصول إلى فهم دقيق للطريقة التي يراك بها الآخرون.

ولكي نساعدك على فهم هذه الأساسيات الخاصة بالانطباعات الأولى، سوف نقدم أمثلة وسماذج من سلوكيات وتصيرفات عمالئنا، ثم نطلب منك أن تسأل نفسك: "هل تصدر عنك مثل تلك السلوكيات والتصرفات؟". كذلك سنعرض بعض النتائج التي أكدتها الأبحاث والدراسات والتي توضح كيف أن هناك سلوكيات معينة تصدر منك ويمكن أن تؤثر على الانطباعات الأولى التي يكرؤنها الآخرون عنك. وسوف نخصص فصلاً مستقلاً لكل عنصر من عناصر الانطباعات الأولى السبعة، وفي نهاية كل فصل، سوف نلخص هذه السلوكيات في جدول، بحيث يمكنك أن تسأل نفسك ما إذا كانت تصدر عنك عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

وفي الجزء الثالث، سوف تقوم بتجميع كل العناصر معاً مرة ثانية، وبالتالي يمكنك أن تكون صورة شاملة للطريقة التي يراك بها الآخرون. سوف نوضح لك كيف تطبق المعلومات التي تعلمتها، وكيف تحدد السلوكيات التي ترغب في تغييرها حتى تترك في الآخرين انطباعاً يعكس الطريقة التي ترى نفسك بها بصورة أفضل، ويعكس ذاتك الحقيقية، وأفضل ما فيك.

## الفصل الرابع

# فتح بابك أمام الآخرين: إمكانية الوصول إليك

٢٣

هل وجدت نفسك من قبل وحيداً في حفلة ما، تبحث فيمن حولك عن شخص يبدو على استعداد للتحدث معك؟ أو هل وجدت نفسك من قبل في مدينة غريبة، تنظر في الشارع هنا وهناك، وتبحث عن شخص تستطيع أن تأسله كيف تصل إلى مكان معين؟ المرجح في مواقف كهذه أنك لا تختر الأشخاص بشكل عشوائي، وأنك تقيم الآخرين من خلال مدى ما يbedo عليهم من استعداد أو قابلية للحديث معك، وتلقط تلك الإشارات الخفية التي تصدر عنهم.

وأنت أيضاً تصدر إشارات خفية للآخرين، إشارات تقول: "ابقوا بعيدين عنّي"، أو "الاقتراب مني مسألة آمنة، وأنا على استعداد للتحدث معكم". وسواء كنت تعرف ذلك أو لا، فأنت تمتلك أسلوباً خاصاً يخبر الآخرين بمعى انتتاحك لهم، أو بمعى قابلتك واستعدادك للكلام معهم. وأنت تظهر ذلك من خلال تعبيراتك الجسدية، والطريقة التي تستجيب بها لنظراتهم وتبدي بها اهتمامك بهم وانخراطك معهم. فهل تدرك إلى أي مدى تجعل تواصل الآخرين معك مسألة سهلة؟ هل لا يجد الآخرون صعوبة في فتح حوار معك في الاحفلات مثلاً؟ هل يختارك الغرباء لتدعهم على المكان الذي يريدون الذهاب إليه؟ هل يمازحك الآخرون ويتجاذبون معك أطراف الحديث في المصعد؟

من الجائز أنك في معظم الأوقات لا ترغب في أن يتحدث إليك أشخاص غرباء، وهذا

أمر طبيعي، وخصوصاً إذا كنت تسكن في مدينة مكتظة بالناس. ولكنك قد ترغب في بعض الأحيان في أن تبدو شخصاً جذاباً ومشجعاً للآخرين على الاقتراب منك والتحدث معك. فربما تستمتع بمحادثة عابرة مع أحد الأشخاص في حجرة الانتظار في أحد الأماكن، أو مع الشخص الجالس بجوارك في الطائرة، أو مع ضيف متير للاهتمام في إحدى الحفلات أو المناسبات. من المفيد إنن أن تعرف كيف تجعل الوصول إليك أمراً أكثر سهولة، وبالتالي تصبح قادراً على جذب الآخرين إليك، عندما ترغب في ذلك.

وأسلوبك في تسهيل إمكانية وصول الآخرين إليك أو تحديهم معك مهم للغاية؛ لأنّه هو الذي سيحدد فعلياً ما إذا كان سيرحدث بينك وبينهم تعامل أم لا. كما أنه يؤثر أيضاً على نوعية هذا التعامل، في حالة حدوثه. وحتى قبل أن تحدث مع شخص ما، فإن قدر ما تشعر به من ارتياح يؤثر على مشاعر هذا الشخص في وجودك؛ فبإمكانك أن تجعله يشعر بالهدوء أو التوتر، وبالثقة أو التردد. من الجائز أنك لا تدرك "قوة تأثيرك على الآخرين عن بعد". ولكن تمتلك هذه القوة بالفعل، ولو أدركت هذه القوة، لاستطعت الاستفادة منها وتسخيرها. بإمكانك أن تستخدم هذه القوة لكي تجعل الآخرين يشعرون بالإرتياح في وجودك، الأمر الذي على الأرجح سيخرج أفضل صفاتهم، ويجعل تعاملهم معك يتم بشكل أفضل.

إذن الأساس الأول للانطباعات الأولى هو كيف تجعل نفسك منفتحاً للآخرين، وتبدى لهم استعدادك وتقبلك للحديث معهم. وهناك مقومان أساسيان هنا. الأول هو أسلوبك في بدء التواصل مع الآخرين: هل أنت الذي تبادر بتقديم نفسك إليهم، وما الحالة النفسية التي تبديها لهم، وكيف تجعل أنجو العام للمحادثة هادئاً ومرحاً. والقسم الثاني هو محتوى المحادثة: أي ما تقوله فعلياً عندما تبدأ المحادثة.

وسوف تتم مناقشة بعض السلوكيات التي ستتعرض لها هنا بمزيد من التفصيل في فصول لاحقة، لذلك فسوف تصارفها مرة ثانية كلما توغلنا أكثر في طريقنا إلى حل لغز الانطباعات الأولى. سيكون تركيزنا هنا منصباً على المرحلة الأولى فقط في تكوين الانطباعات الأولى.

## أسلوبك في تسهيل إمكانية وصول الآخرين إليك

كيف تشجع الآخرين على التواصل معك؟ فكر في إحدى المرات التي أردت فيها أن تتحدث مع شخص ما، ورغبت أن يقدم على محادثتك أو يستجيب لمحاولتك بدء الكلام معه. ربما يكون هذا قد حدث ذات مرة في حفلة أو اجتماع. فما الذي فعلته حينئذ، وكيف بدت للطرف الآخر؟

فنلاحظ أنك شخص يسهل التحدث معه

ربما يجمع الغرباء عنك قدرًا كبيراً من المعلومات قبل أن يقدموا على الحديث معك؛ مثل

الطريقة التي تتحرك بها، وطريقتك في الكلام والانخراط مع الآخرين. إن ما يbedo عليك من افتتاح للآخرين واستعداد للتحدث معهم يحدد الطريقة التي يروننك بها في البداية، وهو ما يشكل الأساس للانطباع الأول.

لنظر إلى هذا الموقف الخاص بعميلنا "ثيو". كان يحضر حفلًا دعي إليه مع بعض زملائه، وذلك في إحدى جلساتنا التدريبية. كان ثيو يتجادب أطراف الحديث معهم، بينما كانوا يضحكون ويروروون قصصاً حول بعض مغامراتهم الماضية. ولكن ثيو كان قد سمع منهم معظم هذه الحكايات من قبل، وببدأ يشعر بالملل. غير أنه قد لاحظ أن هناك ضيوفاً آخرين يبدو عليهم أنهم أشخاص ممتعون، وأراد أن يتحدث مع بعضهم. أخذ يرشف كأس المياه الفازية الذي كان يمسك به، وظل ينتظر علىأمل أن يقترب أحد منه ويحاول الكلام معه. ولكنه قد لاحظ شيئاً فشيئاً أنهم كانوا منجدزيين أكثر نحو زملائه. شعر بالوحدة والعزلة، وبشيء من الحيرة والارتياح.

كان ثيو لا يدرك أنه كان يرسل للآخرين رسائل تخبرهم أنه غير مرحب بالتعرف عليهم، وأنه ليس على استعداد للتحدث إليهم. وقد لاحظنا على وجه الخصوص أن لغة جسده لم تكن مشجعة؛ فقد كان يقف بطريقة متعلبة، وكان تواصله بالعين مع الآخرين ضئيلاً، كما أنه لم يكن يبدي استجابة للآخرين. وقد شعر الآخرون بهذا، واختاروا التقرب من أشخاص “أكثر سهولة”؛ ونقصد بهؤلاء زملاء الذين بدا عليهم أنهم أشخاص ممتعون ومنفتحون للآخرين. كان ثيو مهتماً بالتواصل والتحدث مع الآخرين، وظن أن اهتمامه هذا كافياً وحدها لأن يجعل الآخرين يرونـه شخصاً راغباً في التحدث معـهم. عندما حاول أن يثبت مباشرة إلى مرحلة المحادثة، وجد أن الآخرين لا يستجيبـون له. لم يخطر ببالـ ثـيو أن تعبيراته الجسدية كانت تبعد الآخرين عنه، وأنـها قد حددت نظرـتهم له ورأـيـهم فيهـ، قبلـ حتىـ أنـ يتـفـوهـ بأـيـ كلمةـ.

فحص ذاتي:

هل أبدو للآخرين شخصاً منفتحاً وجذاباً، أم منغلقاً على ذاتي ومنطوباً على نفسي؟ ما الذي يصدر عنني ويبعث للآخرين بهذه الرسائل؟ وما الذي يستنجدونه عندي من تعبيراتي الجسدية؟

لغة العسل

دعنا نلق نظرة على التفاصيل. ما العناصر المهمة في لغة الجسد والتي تجذب الآخرين إليك أو تبعدهم عنك؟ ثيو مثلاً لم يكن يبتسم، وكانت حركاته متكلفة، كما أنه لم يكن حريصاً على التواصل مع الآخرين بنظراته. باختصار، لم يكن "حضوره" في الموقف باديأً للآخرين، وبالتالي لم يجد عليه أنه منفتح لهم ومستعد للكلام والتواصل معهم، وبدلاً من ذلك، بدا متعالياً بعض الشيء، ومنطويأً على ذاته. وكل هذه السلوكيات حالت دون اقتراب الآخرين منه.

فما الذي كان يستطيع ثيو فعله بدلاً من ذلك؟ بداية، كان يمكن أن يرسم الابتسام على وجهه. بالطبع نحن لسنا أول من يشير إلى أهمية هذا العامل، ولكننا نستطيع أن نؤكد على ما تعرفه بالفعل: فالابتسامة تخبر العالم من حولك أنك في هذه اللحظة تشعر بالسعادة أو بالرضا. عندما تبسم للآخرين، يشعرون بوعي أو بغير وعي أنك تعتبرهم أشخاصاً جذابين. إن الابتسامة هي دعوة للتواصل. ونحن دائماً ما نوصي علامةً بـألا تفارق الابتسامة وجوههم، حتى ولو كانت متكلفة. فإذا ما ابتسمت وأظهرت سعادتك وأنت تلقى بالتحية على شخص آخر، فستجعله يشعر تجاه ذاته بمشاعر طيبة، وبذلك ستجعل التواصل معه مسألة أكثر سهولة. وفي الوقت الذي قد تعتقد فيه أن عدم الابتسام هو تصرف محайд، أو حتى تصرف طبيعي، فهو في الحقيقة يبعث برسالة سلبية غير مقصودة تقول إنك لا تشعر بالانجذاب نحو الشخص الآخر أو غير مهمت به، أو إنك في حالة مزاجية سيئة. وثيو لم يكن يبتسם لأنه كان يشعر بالملل، ولكن الآخرين كانوا لا يعرفون ذلك.

### رُبَّمْ

#### فحص ناقسي:

هل أنا حريص على أن أضع على وجهي ابتسامة عندما أقابل أشخاصاً لأول مرة، أو عندما أتعرض لموقف جديد، حتى إذا كنت لاأشعر بالارتياح؟

### رُبَّمْ

ما الذي كان ثيو يستطيع فعله أيضاً؟ كان يمكن أن يجعل جسده يبدو أكثر استرخاء. فوضعيه الجسد المسترخية عموماً تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح وبأنهم موضع ترحيب. كان بإمكانه أيضاً أن يحرص على التواصل بالعين مع الآخرين. فمن طريق التواصل بالعين مع شخص آخر والإيماء له برأسك، ترسل إليه مشاعر إيجابية، وتخبره أنك على استعداد للتواصل معه وترحب بذلك.

لم يكن ثيو مدركاً للإشارات والرسائل التي كان يصدرها من خلال لغة جسده. ومن الصعب معرفة أمر كهذا، فنحن بالطبع لا نستطيع أن نرى أنفسنا بنفس الطريقة التي يرانيا بها الآخرون. ومن الطرق الجيدة التي يمكنك بها معرفة الرسائل التي تصل للآخرين من خلال لغة جسسك أن تطلب من صديق مخلص أن يخبرك عنها.

### إدارة عامل المخاطرة

كل منا يخشى رفض الآخرين له، وهذا جزء من الطبيعة الإنسانية. وعندما تبدو شخصاً "مأموناً" للآخرين، فأنت بذلك تقلل هذا الخوف، وتجعلهم يرونك شخصاً مُرحبًا. على سبيل المثال، سوف تكون محاولة التحدث إلينك أثناه، تواجدك في حفلة ما أقل مخاطرة بالنسبة للآخرين عندما تكون بمفردك، مما لو كنت منهمكاً في محادثة خاصة مع شخص ما، لأنه

في الحالة الأولى تكون هناك عقبات أقل أمام محاولة جذبك إلى الحديث. كما أن محاولة التحدث إليك ستبدو للآخرين أقل مخاطرة، حتى إذا كنت تتجادب أطراف الحديث مع شخص آخر، إذا كانت تعبراتك الجسدية تدل على افتتاحك للآخرين، وإذا كنت تترك مجالاً لأنضم شخص ثالث إلى المحادثة.

### معظم الناس يفضلونها ساخنة

عادةً ما يُنظر إلى الأشخاص الذين يتمتعون بدفء المشاعر على أنهم أقل تهديدًا من الأشخاص ذوي المشاعر الفاترة ومن لا يبدون اهتمامًا بالآخرين. ولكن ما الذي يعنيه عندما نتكلم عن "دفء" المشاعر؟

ومن أجل فهم مقومات لغة الجسد التي ترسل هذه الرسائل "المحددة لدرجة حرارة المشاعر" إذا جاز التعبير، قام الباحثون بتصوير المشاركون في الدراسة بكاميرات الفيديو بينما ينخرطون في محادثة مدتها خمس دقائق مع أشخاص آخرين. ثم طلبوا من كل مشارك بعد انتهاء المحادثة أن يقيم من وجهة نظره كيف كان رأي الطرف الآخر فيه من حيث دفء أو برودة مشاعره. ثم بعد ذلك قاموا بعرض تسجيل صامت لهذه المحادثات أمام أشخاص آخرين، "وهم المراقبون"، وطلبوا منهم تقييم أطراف هذه المحادثات بنفس الطريقة.

وقد ذكر هؤلاء المراقبون أن مقومات لغة الجسد التي أوضحت دفء المشاعر اشتغلت على إظهار الاهتمام من خلال وضعية الجسد، والابتسماء، والإيماء بالرأس. أما تلك المقومات التي أوضحت بروة المشاعر فاشتغلت على عدم الانتباه للآخرين، وعدم الابتسماء، وتمديد الساقين (أثناء الجلوس).

ومما يثير الاهتمام أن الأشخاص موضع التقييم لم يروا هذه السلوكيات مؤسراً على برودة مشاعرهم، ولم يخطر ببالهم على الإطلاق أن الآخرين قد نظروا إلى تلك السلوكيات بهذه الطريقة.

ولهذا، ربما يلزمك أن تنتبه إلى الإشارات التي تغير عن "درجة حرارة مشاعرك"، أو عن مدى دفء أو برودة هذه المشاعر، فربما يحكم عليك الآخرون بأنك شخص بارد المشاعر، رغم أن هذه ليست هي الحقيقة، ورغم أنك لم تتعمد إعطاءهم هذه الرسالة. وفي هذه الحالة، ربما يستجيب لك الآخرون بطريقة سلبية، بينما تظل أنت، كما ذكر الباحثون، في حالة غير سارة من العيرة والارتباك بسبب ردود أفعالهم تلك.\*

\* تمت الإشارة إلى العديد من الدراسات البحثية على مدار الكتاب، ويمكنك أن تجد المزيد من المعلومات عن هذه الدراسات في الجزء الخاص بالمراجع في نهاية الكتاب.

كما أنك ستبدو أقل خطورة عندما تبدو مماثلاً للآخرين، بمعنى لا تبدو متتفوقة عليهم أو مختلفاً عنهم. ففي هذه الحالة، سوف يصبح الآخرون أكثر قدرة على تحديد ما يمكنهم توقعه منك، وأكثر ثقة في قدرتهم على فهمك، وفي قدرتك على فهمهم. ولكن ليس معنى أن تكون شخصاً "مأموناً" للآخرين أن تتخلى عن إحساسك بذاتك الحقيقية، وإنما أن تتكيف مع الآخرين وتتكيف مع الموقف. فإذا ما تكيفت مع الموقف الاجتماعي الذي تمر به - سواء كنت في حفلة غنائية أو حفلة خيرية - سوف تبدو للآخرين شخصاً أكثر افتتاحاً لهم واستعداداً للحديث معهم. ويمكنك بالطبع أن تظهر تشابهك مع الآخرين من خلال طريقة ملبيك مثلاً، ولكنك تستطيع أيضاً إظهار ذلك من خلال طريقة حديثك معهم واستجابتك لهم. وهذا قد يعني ببساطة أن تظهر اهتمامك بالموضوعات التي يطرحها الفيروز الآخرون في الحفل مثلاً، وتعبر عن تقديرك للطعام المقدم أو للموسيقى التي تسمعونها، وتتوارد ما بينك وبين الآخرين من أشياء مشتركة، وذلك بدلاً من التركيز على مميزاتك الفريدة أو الحرص على أن تبدو مختلفة.

### الانسجام مع الآخرين

لنتأمن هذا الموقف الذي مرت به عميلتنا "لورين"، وهي سيدة أعمال من لوس أنجلوس، تتمتع بالمعونة والحنكة، ولديها نوق رفيع، كما أنها شديدة الأنوثة. كانت لورين قد انتقلت للعيش في مدينة صغيرة في الجنوب الغربي من الولايات المتحدة، فقد أرادت أن تكون حياتها أبطأ إيقاعاً، كما أرادت أن تشعر بإحساس أكبر بالمجتمع الذي تحيا فيه. وبينما أحبت مدینتها الجديدة والناس من حولها، إلا أنها لم تشعر بأنها مرحب بها. وأخيراً، أشارت إليها إحدى زميلاتها أن أسلوبها في اختيار ملابسها وفي التحدث مع الآخرين جعل أهل المدينة يشعرون بأنها تتعالى عليهم، وبأنها تحس في قرارها نفسها بأنها أفضل منهم. حاولت لورين بعد ذلك أن تظهر لهم أنها ترغب في التقرب منهم والتواصل معهم، فعمدت إلى البساطة في اختيار ملابسها، والاهتمام بما يهم الناس حولها، والمبادرة بالتعرف على الآخرين ومجالستهم اجتماعياً. ورغم أنها لم تشعر بالارتياح تجاه هذه الأمور في البداية - فهي لم تكن مقنادة على ارتداء الملابس غير الرسمية والكلام عن تربية الحيوانات في المزرعة - إلا أنها شعرت بأن التواصل مع جيرانها الجدد ومع زملائها قد أصبح أكثر سهولة إلى حد كبير. فعندما تتكيف مع الموقف، فهذا يجعل الآخرين يشعرون بالارتياح تجاه أنفسهم، وبالتالي يشعرون بمزيد من الارتياح معك. كما أن هذا يبعث إليهم برسالة تقول إنك تشبعهم، وإنك شخص "مأمون".

### المظاهر بمظهر جيد

المظاهر مهمة وتؤثر على الانطباعات الأولى التي يرونها الآخرون. فمظهرك ربما يمثل المعلومات الأولى التي يلتقطها أي شخص غريب عنك، وبالتالي فهو يقوم في اللقاءات الأولى بدور أكبر مما يقوم به في اللقاءات التالية. ومعظم الناس يدركون هذه الحقيقة، ويبذلون قدرًا أكبر من الجهد للظهور بمظهر جذاب إذا كانوا يصدّد مقابلة مهمة مع شخص آخر أو أشخاص آخرين.

للمرة الأولى، سواء في مجال العمل أو في حفلة ما أو عند مقابلة مع الجنس الآخر. وهذا أمر متوقع، ومن الممكن أن يجعل المقابلة الأولى تمر بسلامة وانسجامية. فعندما تبدو حسن المظهر ويبدو واصحاً عليك شعورك بالارتياح تجاه ذاتك، يصبح من الممكن تحديد تأثير المظهر وأخراجه من دائرة الانتباه، وبالتالي يستطيع الآخرون التركيز على شخصيتك، وعلى ما تقوله.

والانسجام والتناغم مع الآخرين والتكيف مع الموقف الحالي تعتبر عناصر أساسية للمظهر الجيد، كما أوضحنا ذلك مع لورين في المثال السابق. كما أن المظهر الجذاب يعني أيضاً أن تهتم بنفسك، وأن تظهر أسلوبك الخاص في اختيار ملابسك وغيرها مما يتعلق بالمظهر، وأن تعكس للآخرين ثقتك بمظهرك.

وعندما تظهر أنك تهتم بنفسك وتعتني بها، فهذا يبعث للآخرين برسالة تقول إنك شخص سوي، وتكن لنفسكاحتراماً، وتبذل جهداً في سبيل الظهور بمعظمه مقبول أمام الآخرين. وهذا الاهتمام يشمل النظافة، والعناية بالأسنان، بل وحتى تهذيب شعر الأنف! وعندهما تهمل مظهرك، فربما يوحي هذا بأنك شخص لا تهتم بالجوانب الاجتماعية وتنصف باللامبالاة.

كما أن الأسلوب مهم أيضاً. والأسلوب يشمل اختيار ملابسك بطريقة تعكس شخصيتك الحقيقية واتجاهاتك وميولك الحالية. وامتلاك أسلوب خاص مميز يبعث للآخرين برسالة تقول إنك تثق بنفسك، وتشعر بالتناغم مع العالم من حولك. وبالطبع بعض الناس أفضل من غيرهم في الظهور أمام الآخرين بأسلوب شخصي مميز. فإذا كنت تجد صعوبة في تحديد أسلوب خاص بك، فمن الممكن أن تكتسب بعض المعرفة في هذا الجانب بأن تلاحظ الأشخاص الذين يعجبك أسلوبهم وتنتبه للطريقة التي يظهرون بها للناس، أو بأن تحصل على النصيحة من صديق مخلص على دراية بهذا الموضوع، أو حتى بأن تلقي مساعدة متخصص.

والأسلوب المميز يعني أن تظهر للآخرين صورة دقيقة عن نفسك، وهو يمكن أن يجكي "قصة سريعة" عنك، فهو سيخبر الآخرين ما إذا كنت شخصاً رزيناً أم مازحاً، تقليدياً أم تقدمياً. ولذلك ربما يلزمك أن تكون واثقاً بأنك تخبر الآخرين "القصة الصحيحة" عن نفسك. فمن الجائز مثلاً أنك تشعر بالارتياح وأنت ترتدي القصمان القطنية والأحذية الخفيفة، وتعتقد أن الآخرين يرونك شخصاً آهناً، في حين أن الحقيقة هي أنهم ربما يرونك شخصاً غير جذاب. وربما ترتدى المرأة الملابس الغريبة وتعتقد أنها بذلك تبدو جذابة وفاتنة، بينما يرى الآخرون في ذلك محاولة لجذب الأنظار ولقت الانتباه. وهكذا، فهناك احتمال لا تتحقق الهدف الذي كنت تسعى لتحقيقه، فإذا لم تكون واثقاً من نتيجة اختيارك لأسلوب معين، فليست هناك مشكلة في أن تطلب من صديق مخلص أن يعطيك رأيه بصرامة.

ولا يتعين أن يكون المرء جميل المحيى وحلو الملامح حتى يبدو حسن المظهر. «الجمال أمر طيب، ولكن الثقة بالنفس تفوقه أهمية». فحتى إذا لم يكن الله قد أنعم عليك بجمال أو وسامه نجوم السينما، فإذا ما أظهرت ارتياحك تجاه جسدك ومظهرك، فسوف يشعر الآخرون بذلك أيضاً. وإذا كانت حركاتك خالية من التكلف والظهور، فمهما كان تكوينك الجسماني أو طول قامتك أو وزنك، فسيراك الناس بطريقة أكثر إيجابية مما كانوا سيرونك بها لو كنت تحاول أن تخفي أو تعيش عن عيوب ظاهر. إنك ستصبح أكثر جاذبية عندما تظهر أنك تشعر تجاه كل

صفاتك الجسدية بالارتياح والرضا، وبالفخر وليس بالخجل. وستتناول هذا الموضوع بتفصيل أكثر في الفصل ١٠.

وخلامة الأمر أنت إذا ما أبديت انسجامك وتناغمك مع الموقف ومع المحبيطين بك، واعتنقتك بنفسك، وأظهرت ثقتك بذاتك، وأبديت أنك تمتلك أسلوباً مميزاً، فستبدو جذاباً وحسن المظهر. ولا تهتم بالتفاصيل؛ فالغرباء على الأرجح لن يلاحظوا الساعة التي تلبسها أو لون ربطة عننك.

### الفرصة الأولى

إلى جانب اهتمامك يجعل التواصل معك سهلة بالنسبة للآخرين في أول مقابلة معهم -من خلال لغة الجسد التي تستخدمها والحرص على مظهرك- فإن أمامك أيضاً فرصة سهلة و مباشرة في تلك المقابلات الأولى، وهي أن تتبنى نهجاً إيجابياً وليس سلبياً. وهذه المسألة تتلخص في النهاية بما يلي: هل ستنتظر حتى يقدمك أحد الآخرين، أم ستباشر بتقديم نفسك إليهم؟

### توفّهُ ان الأضواء مسلطَةٌ عليك

عندما نتواجه وسط أشخاص غرباء، ربما نبالغ أحاجاناً في تقدير أهمية أو تأثير كافة التفاصيل الصغيرة الخاصة بمظورنا. ولأننا نعرف أنفسنا جيداً، فربما نشعر بوعي ذاتي تام بأي اختلافات في مظهرنا. ربما نشعر بأننا لسنا أشخاصاً جذابين بسبب خطأ بسيط في تصفيقة الشعر، أو ارتداء حذاء غير مناسب، ونعتقد نتيجة لذلك أن الآخرين أيضاً يركزون على هذه "العيوب" أو "الأخطاء". ولكن هل نحن محقون في تقديرنا أو تصورنا للطريقة التي يرأنا بها الآخرون؟ والإجابة عن هذا السؤال هي: لا على الأرجح.

وقد اهتم الباحثون بمعرفة ما إذا كان المرء يستطيع أن يحدد بدقة إلى أي مدى يلاحظ الآخرون التفاصيل الخاصة بمظهره وفي إحدى الدراسات، طلب من المشتركون ارتداء قمصان عليها صور تبعث على الفخر أو تشعر بالحرج، ثم يدخلون إلى حجرة مكتظة بشخص غريب. بعد ذلك طلب من كل مشترك أن يحاول تقدير نسبة الأشخاص الذين يمكن أن يتذكروا الصورة التي كانت على قميصه بعد مغادرته الحجرة. وقد أظهرت النتائج أن كافة المشتركون قد بالغوا في تقدير عدد الأشخاص الذين يمكن أن يتذكروا هذه الصور. بعبارة أخرى، فنحن نفترض أن الآخرين سوف يتذكرون التفاصيل الخاصة بهم بمحظورنا جيداً وسيلاحظونها بدقة. في حين أن الحقيقة ليست كذلك. والنتيجة التي توصل إليها الباحثون من ذلك هي أنها "نبيل إلى الاعتقاد بأن الأضواء مسلطة علينا بصورة تفوق الواقع بكثير".

### **الانتظار حتى يتم تقديمك للأخرين: النهج السلبي**

روت لنا إحدى عميلاتنا، وتدعى "جيبل"، تجربة محرجة مرت بها في إحدى الحفلات التي دعتها إليها إحدى زميلاتها. لم تكن جيبل تعرف أحداً من الحاضرين على الإطلاق بخلاف صاحبة الحفل، والتي كانت مشغولة بالترحيب بضيوفها. أخذت جيبل تدور بعينيها هنا وهناك في أرجاء المكان، علىأمل أن ترى أي شخص تعرفه وسط هذا الزحام، ولما خاب أملاها، قررت أن تذهب إلى اليو فيه. وقت تعدد طبقها، بينما كانت امرأتان تتجاذبان أطراف الحديث بجوارها في الصف، ولما انتهت، التفتت إلى الرجل الذي كان يقف بجوارها، فألما لها برأسه بينما كان يمد يده ليتناول طبقاً، ثم انصرف، تاركاً إياها وسط مشاعر الارتباك والحرج لما بدا عليها من محاولة لفت انتباهه، وتساءلت في نفسها: "هل من خطأ في؟ هل أبدو معلنة وغير جذابة؟"، بعد ذلك أخذت طبقها وجلست لتناول طعامها بمفردها. تسللت إلى نفسها مشاعر عدم الارتياح، وبدأت تفكّر كم من الوقت تستطيع أن تحتمل البقاء في هذا الحفل.

من المحتمل أنك قد تعرضت من قبل ل موقف كنت فيه، مثل جيبل، لا تعرف أحداً من المحيطين بك، وووجدت صعوبة في به أي محادثة. ربما شعرت في ذلك الوقت بانتباحك الشديد لذاتك وتصرفاتك بطريقة غير منيعة لم تتعود عليها، الأمر الذي ربما زاد من صعوبة فكرة الاقتراب من شخص ما ومحاولة التحدث معه. وكذا حدث مع جيبل، فمن الجائز أنك قد أخطأت تفسير سلوك الآخرين العارض في هذا الموقف واعتبرته رفضاً لك، وسمحت لهذه الفكرة بأن تعكر صفوك.

### **المبادرة بتقديم نفسك للأخرين: النهج الإيجابي**

دعنا نتخيل أن جيبل قد تعاملت مع الموقف السابق بطريقة مختلفة قليلاً.

تأخذ جيبل طبقها، وتدور بعينيها بحثاً عن مكان تجلس فيه. وعندما ترى بعض الأشخاص يجلسون حول مائدة في الجانب الآخر من الحجرة، تسير إلى هناك وتقدم نفسها لهم، وتجلس معهم. ثم تتكلّم عن علاقتها بعضاقة الحفل، وتسأّلهم عن أنفسهم، وفي غضون دقائق قليلة، تكون قد انهمكت معهم في الحوار؛ فقد اتفق أنهم جميعاً يعرّفون بعض الأشخاص في مكان عمل جيبل السابق. وعندما تشاهد جيبل امرأة أخرى تبحث عن مكان لتجلس فيه وتأكل، تدعوها للجلوس معهم، وتقدم لها نفسها ومعارفها الجدد.

في هذا السيناريو الافتراضي، تبنت جيبل موقفاً إيجابياً وبادرت بتقديم نفسها للأخرين. نعم، كان في هذا قدر من المجازفة، ولكنها سرعان ما وجدت أرضية مشتركة بينها وبينهم، وأصبحت أقل تركيزاً على تصرفاتها ووعياً بذاتها. لقد أعطتهم رسالة تقول إنها تشعر بالثقة في نفسها، وبمشاعر طيبة تجاه ذاتها، واستطاعت بذلك أن تجذبهم إليها. ومعظم الناس

ينضلون من يأخذون المبادرة في الموقف الاجتماعية؛ فهم لا يشعرونهم بالارتياح، والأهم من ذلك، يزبحون عن كاهمهم عبء بده المحادثة.

والأسلوب الإيجابي لا يحسن بالطبع أن الآخرين سيشركونك دائمًا في محادثاتهم أو يدخلونك في زمرتهم. ففي بعض الأحيان، تكون تلك المحادثات ذات طابع شخصي، أو لا يكون الناس مستعدين للخوض في محادثة جديدة مع شخص جديد. ومع ذلك، وبشكل عام، فمثلك تبني نهجاً إيجابياً، فإن هذا س يجعل الآخرين يشعرون معك بمزيد من الارتياح، وسيؤدي على الأرجح إلى مزيد من التعامل والتواصل معهم، وبطريقة أفضل مما لو كنت قد استخدمت نهجاً سلبياً.

### إرساء الطابع العام للمقابلة الأولى

بالإضافة إلى المبادرة بتقديم نفسك للآخرين، فلديك أيضًا القدرة على إرساء الطابع العام للمقابلة الأولى، أو النغمة التي ستسود فيها. ويمكنك أن تفعل ذلك من خلال الحالة المزاجية التي سيراك الآخرون عليها، وكذلك من خلال مدى ما تبديه من إيجابية أو سلبية تجاه إشراكهم معك في المحادثة.



### فهي

#### شخص ذاتي

هل أشعر بارتياح أكبر تجاه المبادرة بتقديم نفسي للآخرين أم عندما أنتظر ليتم تقديمك ليوم؟ هل أستطيع أن أقوم بدور إيجابي في موقف جديد وأبادر بتقديم نفسي إلى الغرباء؟



### ما حاصل حالتك المزاجية؟

تعتبر الحالة المزاجية شيئاً معدياً. من المؤكد أنك قد لاحظت كيف يمكن أن تؤثر الحالة المزاجية لشخص آخر على مشاعرك. من الممكن مثلاً أن تتعامل معك النادلة بأسلوب طيب، فتفادر المطعم بابتسامة على وجهك. أو من الممكن أن تتنبك مشاعر الضيق بسبب الغضب الذي كان يادياً على موظف مكتب البريد وهو يتعامل معك، ومن ثم تشعر بالملارة طوال اليوم، وتُسقط مراتتك تلك على تعاملاتك مع زملائك في العمل، فتجعلهم أيضاً في حالة مزاجية سئلة، وهلم جراً.

وسواء كنت تدرك ذلك أولاً ، فإن حالتك المزاجية تؤثر على الآخرين وتحير مشاعرهم تجاه أنفسهم، ومشاعرهم تجاهك ، والطريقة التي يستجيبون لك بها. أنت تنقل جانباً من حالتك المزاجية إلى الأشخاص الذين تعامل وتحدث معهم. ومعظم الناس لديهم تفضيلات معينة بخصوص الحالة المزاجية التي يريدون رؤيتها الآخرين عليها، وهو ينجذبون إلى هؤلاء الذين يظهرون لهم حالة مزاجية إيجابية. والسبب في ذلك أن هذا يجعلهم يشعرون بتحسن في حالتهم المعنوية (وكما تذكر، بهذه واحدة من الهبات الاجتماعية العامة التي ناقشتها في موضع سابق)، كما أنه يقلل من شعورهم بعدم الأمان أو بالرفض.

عناصر حاصل حالتك المزاجية. تنتقل حالتك المزاجية إلى الآخرين من خلال جسسك وكلماتك. وحاصل حالتك المزاجية في وقت ما هو مزيج من العوامل التالية :

- الطاقة الجسدية
- تعبيرات الوجه
- النبرة العاطفية أثناء الكلام
- المفردات التي تستخدمها: هل تستخدم كلمات ضعيفة أو قوية؟
- توجه التركيز: إيجابي

لتأمل هذا الموقف الذي تعرضت له إحدى عملائنا، وتدعى "ميراندا"، وهي في الخامسة والأربعين من عمرها، وتعلّم موظفة حسابات. كانت تجلس في اليوبيه عندما رفعت رأسها بتکاسل لتلقي بالتحية على المستشاره وهي تقترب منها. كان وجه ميراندا عابساً ومتجمها، وبدأت المحادثة وهي تهز رأسها وتشير إلى أن القهوة كانت خفيفة جداً، ثم بدأت تشكو من شركتها ومن مسئولياتها الروتينية في العمل.

وفي وقت لاحق سألتها المستشاره عما كانت تشعر به في ذلك الموقف، فأجابتها ميراندا بأنها كانت على ما يرام، ولكن كل ما في الأمر أنها كانت متعبة قليلاً، وسألتها عن السبب الذي جعلها تأسّلها هذا السؤال. أوضحت لها المستشاره أنها قد شعرت على المستوى الشخصي بعدم الارتباح بسبب ما رأته عليها من حالة مزاجية سيئة. دهشت ميراندا، وأوضحت أنها كانت تعتقد أنها تتصرف بطريقة عفوية وصريحة ، ولكنها لم تدرك أن ذلك الأسلوب "المباشر والعنفي" جعل الآخرين يرون أنها في حالة مزاجية سيئة. كانت ميراندا مخفقة في كل عناصر حاصل الحالة المزاجية التي أشرنا إليها منذ قليل: مستوى طاقتها، وعدم ابتسامها، ونبرتها الانفعالية، والصفات السلبية التي استخدمتها ("خفيفة"، و"روتينية")، وتوجه تركيزها.

ساعدت المستشاره ميراندا على رؤية بعض النتائج التي يمكن أن تترتب على مواجهة

الآخرين بحالة مزاجية سيئة. النتيجة الأولى هي أن الحالة المزاجية السيئة كما قلنا تنتقل إلى الآخرين بالعدوى؛ فمزاجها السين س يجعل الآخرين يشعرون بالسلبية لمجرد التواجد معها. والثانية هي أن بعض الناس ربما يضفون الطابع الشخصي على شعورها هذا، بمعنى أنهم سيشعرون بمسؤوليتهم بطريقة ما عن إثارة هذا الشعور السلبي بداخلها نتيجة لأنها لم تشعر تجاههم بالارتياح. والنتيجة الثالثة هي أن الآخرين ربما يشعرون أن هرانا داشاً ما تكون في حالة مزاجية سيئة، وربما تنشأ بداخلهم مشاعر رفض لها، لأنهم يفترضون أنها لن تكون حسنة الطابع بشكل عام، وأن التواجد معها لن يكون أمراً مريحاً.

فماذا هناك أنت؟ هل تفكّر في حقيقة أنك ربما تكون صاحب حالة مزاجية معينة تبدو في كل تعامل لك مع الآخرين؟ صحيح أن حالتك المزاجية تتغير اعتماداً على الموقف الذي تواجهه، وتختلف من وقت لآخر على مدار اليوم، وكذلك تبعاً للكثير من العوامل الأخرى. ولكن بالنسبة للآخرين، ربما تبدو في حالة مزاجية طيبة أو سيئة بشكل عام. ويمكنك أن تحدد حاصل حالتك المزاجية بقيمة عددية تتراوح بين ١ و ١٠، بحيث يمثل الرقم ١ حالتك عندما تكون كعاصفة عاتية، ويمثل الرقم ١٠ حالتك عندما تكون كنسمة صوف.

إذن عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى، ربما يلزمك أن تلاحظ الحالة المزاجية التي تبدو فيها. ثم انظر بعد ذلك إن كان بإمكانك أن ترفع من هذه الحالة مجرد درجة واحدة. على سبيل المثال، إذا شعرت أن الحالة المزاجية التي وصلت للطرف الآخر تستحق الرقم ٤ على المقياس السابق، فحاول أن تزيد هذا الرقم إلى ٥. وربما يكون من الصعب أن تغير حالتك المزاجية حسب رغبتك. ولكن بإمكانك أن تجري تغييرات بسيطة على الطريقة التي تظهر بها حالتك المزاجية للآخرين، فبإمكانك أن تحاول أن تغير مجرد عنصر واحد من عناصر هذه الحالة.

والحالة المزاجية، شأنها شأن الابتسام، هي من الجوانب التي نوصي فيها علامتنا باللجوء إلى التصنّع والتکلف، فقط إلى حد بسيط وعندما تظهر للناس أنك في حالة مزاجية جديدة، فإن هذا يعد علامة على الحفاوة الاجتماعية، تؤتي ثماراً طيبة ومروداً إيجابياً. فعندما تتعامل مع الناس بحيوية ونشاط وإيجابية، فسيعمل هذا على رفع معنويات الآخرين، وسيجعلك تبدو شخصاً أكثر جاذبية، الأمر الذي سيجعلك تشعر بالسعادة.

كيف تحسن حالتك المزاجية؟ يمكن أن تفعل هذا من خلال أشياء بسيطة كان تجعل ابتسامتك أكثر اتساعاً، أو أن تظهر مزيداً من الحيوية والنشاط وأنت تتعامل مع الآخرين. وإذا كنت تجد صعوبة في التصرف بطاقة ونشاط، فمن الممكن أن تحاول التعويض عن ذلك من خلال اللغة التي تستخدمها. والكلمات الوصفية تعد مهمة في هذا الصدد، مثل كلمة "مذهل"، و" رائع". وـ" جميل"، كما أن العبارات التي تعطي مبالغة في المعنى، مثل: "سوف أكون سعيداً لو أمضيت هنا بقية عمري"، تجعل الآخرين يشعرون بأن حالتك المزاجية أكثر إيجابية إلى حد كبير. ويجب أيضاً أن تنتبه إلى نبرة صوتك الانفعالية وأنت تتكلّم، فالآخرون لديهم حساسية مفرطة تجاهها، وسيفترضون أنها تعكس مشاعرك "الحقيقة". فإذا قلت لشخص ما

### سرعة الاستجابة للتعبيرات الانفعالية

بينت الأبحاث أن الأشخاص يكتون انطباعات معيينة عن الآخرين في غضون ثوانٍ قليلة، وأنهم، خلال هذا الإطار الزمني المحدود، يلتفتون التعبيرات الانفعالية التي تصل إليهم، كالغضب والسرور، من خلال الحركات الجسدية التي تصدر عن الآخرين وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين، ويستجيبون لهذه التعبيرات.

والمشاعر السلبية أسرع في انتقالها من المشاعر الإيجابية، ونحن بصورة غيرية نستجيب بأسرع ما يمكننا للأشخاص الذين نعتبرهم مصدراً للتهديد، كمن تبدو عليهم تعبيرات الغضب مثلاً. وتم معالجة هذه المعلومات على مستوى عصبي فطري، بطريقة تسمح لنا برصد المخاطر والاستجابة لها. وبعد تحديد مصادر الخطر، ينجدب انتباها إلى الأشخاص الذين نرى أنهم "مأمونون" أو من تبدو عليهم مشاعر الرضا والارتياح.

وهذه العمليات الفطرية أو البدانية لا تزال تتم في نفافتنا المتحضرة. فرغم أنك لن تهرب لتجو بحياتك إذا ما رأيت شخصاً غريباً بادياً عليه العبوس، فإن رد فعلك تجاه هذا الأمر سيظل سريعاً وسلبياً. وهذا هو السبب في أنه من المفيد أن تكون مدركاً للمشاعر التي تبدو عليك أو لحالتك المزاجية في الثنائي القليلة الأولى عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى. ورغم أنك قد تبدو متوجهما ذات مرة بسبب اردحام العروق، فيما سيلاحظ الغريء ذلك على الفور، وسيعتبرونه دليلاً على أنك مصدر تهديد أو خطر، أو علامة على عدم ترحيبك بهم.

بنبرة صوت فاتحة إنك تشعر بالسعادة لرؤيتها، فالاحتمال الأكبر أنه سيمستخرج أنك لا تشعر بالفعل بهذا القدر من السعادة عندما تراه.

### فحص نظرية

هل أبذل جهداً حتى أظهر للآخرين أنني في حالة مزاجية أكثر إيجابية إلى حد ما؟ ما أسهل شيء يمكنني تغييره بخصوص حاصل حالي المزاجية: هل يمكنني أن أبتسم أكثر، أم أن استخدم المزيد من اللغة الإيجابية، أم أن أغير نبرة صوتي الانفعالية؟



### الدجاجة أم البيضة؟

كما نعرف جميعاً، فالإنسان عندما يكون في حالة نفسية جيدة، يبدو عليه الابتسام. ولكن هل تعرف أن المرء منا إذا ابتسם، فسيشعر بحالة نفسية جيدة؟

ويطلق علماء النفس على هذه الظاهرة مصطلح "التغذية الاسترجاعية الوجهية". فعندما ترسم الابتسامة على وجهك، فستشعر بالسعادة بالفعل. والسبب في ذلك هو أن تغيير تعبيرات الوجه يمكن أن يغير درجة حرارة الدم المتدايق إلى المخ، وبالتالي يغير مشاعرك. ومجرد تحريك شفتيك يمكن أن يفهي بهم الغرض. وفي إحدى الدراسات، طلب الباحثون من كل مشارك أن يضع قلماً بين شفتيه (وهذا يشبه العبوس أو التجمّم)، أو بين أسنانه (وهذا يشبه الابتسام)، ثم عرضاً عليهم بعض أفلام الرسوم المتحركة وطلبوا منهم تقييمها من حيث مدى طرافتها. جرب هذا الأمر وانظر النتيجة. وقد وجد المشاركون بهذه الأفلام أكثر طرافـة عندما كانوا يستحقون الابتسام، مما كانت عليه عندما كانوا يستحقون العبوس والتجمّم.

من الجائز أنك تفعل هذا بالفعل؛ في بعض الأحيان لاحظنا أن بعض الناس يعرفون كيف يظهرون للآخرين في حالة مزاجية إيجابية، ولكنهم لا يبذلون الجهد المطلوب -أو لا يقدرون أهمية هذا الأمر- في كافة المواقف التي يتعرضون لها.

لننظر إلى أحد عملاء شركتنا، ويدعى ليونارد، وهو سمار عقارات ناجح في أوائل الخمسينات. كان ليونارد على موعد مع مستشاره شركتنا في أحد المقاهي في وسط المدينة لتناول القهوة بعد الظهر، ولكنه قد وصل متأخراً بعشرين دقيقة، وكان بادياً عليه الارتباك عندما وصل إلى طاولته. أوضح أنه قد تناول لتوه الطعام مع بعض أصدقائه، ولكنه لم يستطع المغادرة في الوقت الذي كان يريد له لأن النادل الكسول تأخر في إحضار الشيك، ولكن الأم من ذلك أنه قد لاقى صعوبة حتى وجد سيارة أجراً تقله، كما أن أحد السائقين قد تجاوزهم بصورة مفاجئة وقطع عليهم الطريق عند إشارات المرور. وبعد أن انتهت من التفاصيل عن تلك الإحباطات، هدأت أعصابه، ثم انتقل بسرعة إلى الحديث مع "سوزان".

وفي جلسة التقييم، أشارت "سوزان" إلى أنه قد أبدى مشاعر سلبية وبهاد في حالة مزاجية سيئة عند وصوله، وأوضحت هو أنه كان يشعر بهذه المشاعر بالفعل وكان بحاجة إلى التحدث عنها؛ فقد كان هذا أمراً مهمـاً له. أشارت المستشارـة إلى أنه ربما يكون قد أحسن بمشاعر أفضل بعد أن أفرغ ما بداخـله، ولكن هذا لم يحسن حالتها المزاجية التي ساءت بسبب ما أبدـاه في بداية المقابلة، كما ذكرت له أن تصرفـه هذا لا يمكن أن يجعل الانطباع الأول عنه جيدـاً.

ولأنها كانت تعرف أن ليونارد رجل أعمال، فقد سأله عما إذا كان من الوارد أن ينفّس عن إحباطاته بنفس هذه الطريقة في لقاء مع أحد عملائه، ولكنه أكد لها أن هذا أمر مستحيل. وذكر لها أنه يقوم بتحية كل عامله بابتسامة، وأنه يضع مشكلاته الشخصية جانباً أثناء مقابلاته معهم. وقد ساعدته سوزان على إدراك أنه يمتلك المهارة الالزمة لكي يضع احتياجاته الخاصة جانباً أثناء مقابلة الآخرين، وأنه يستطيع عمل ذلك حالما يريد. كما أوضحت له أنه ربما يكون بارعاً في ذلك في الحقيقة، وأنه يستطيع أن يستخدم نفس هذه المهارة الاحترافية في المقابلات الاجتماعية مع أشخاص للمرة الأولى، وأنه من خلال معاملة معارفه على المستوى الاجتماعي بنفس الكياسة التي يعامل بها عملاءه في مجال العمل، يستطيع أن يبدأ مقابلاته بنفس الحفاوة الاجتماعية والدفء، مما سيجعل الطرف الآخر على الأرجح في حالة مزاجية أفضل.

### طريقة "لننتظر ونرى"

هناك طريقتان لتحديد الطابع العام للمقابلات الأولى. الأولى تتعلق بالحالة المزاجية التي تبديها للطرف الآخر عند مقابلته. والثانية تتعلق بمدى ما تبديه من فعالية وإيجابية لكي تجعل الطرف الآخر ينخرط معك في المحادثة للمرة الأولى. وهناك طرق مختلفة للقيام بذلك، وقد لاحظنا أن بعض الناس يفضلون الاعتماد على الأسلوب السلبي. وهؤلاء لا يعملون على إرساء طابع عام أو نفمة سائدة للمقابلة الأولى، وإنما يتربّون الآخرين يفعلون ذلك نيابة عنهم، ثم بعد ذلك ينظرون إلى حالة مشاعرهم ويقرّرون هل لديهم رغبة في الانخراط في المحادثة أم لا، وإذا كانت لديهم رغبة، فيأتي طريقة ينخرطون في المحادثة.

ولكن رغم أن الاستجابة للآخرين والتفاعل معهم هما من الأمور الطيبة بصفة عامة، إلا أن طريقة "لننتظر ونرى" يمكن أن تبعث للآخرين برسالة سلبية غير مقصودة توحّي بعدم الاهتمام بهم أو برفضهم.

أحد عملاء شركتنا، ويدعى "جيри"، كان قد التقى مع "سوزان" في مقابلة تمثيلية، وذلك في مساء أحد الأيام الريفيّة الدافئة. يعمل جيري في إحدى الشركات الهندسية الصغيرة، وهو في أواخر العشرينات من عمره. عندما وصل إلى المقهى الذي سيقابل سوزان عليه، جلس على المهد المقابل لسوزان بينما كان يلقي عليها التحية. افتتحت سوزان المحادثة بسؤاله عن نفسه، وعما فعله في هذا اليوم الذي يعتبر أحد الأيام الدافئة الأولى في هذا الموسم. ولكن جيري رد عليها بإيجابية قصيرة، مما جعلها مضطّرة إلى محاولة استئناف الكلام مرة أخرى، ولذلك فقد أخبرته عن أحد الواقع الشيق التي تعرضت له في صبيحة هذا اليوم. أصفع جيري لها باهتمام. بعد ذلك سأله سوزان سؤالاً آخر، ولما لم تحصل منه على الكثير في هذه المرة أيضاً، مضت تحدثه عن الفيلم الذي شهدته ليلة أمس. وبعد أن كان قد مضى

وقت طويل على بدء المقابلة، بدا جيري أكثر إيجابية وانخرط في المحادثة بفعالية أكبر، وأخبر سوزان عن أسرته وكذلك عن بعض المشروعات المهمة التي كان يعمل عليها في الشركة. ولكن عند هذه النقطة، كانت سوزان قد أصبحت بالإحباط من موقفه في البداية، مما أفقدها الحماسة اللازمة لمواصلة الكلام والتواصل معه.

وعندما رجعا إلى المكتب من أجل جلسة التقييم، أشارت سوزان إلى أسلوبه المتحفظ واستفسرت عنه. وأوضح لها جيري أنه عندما يقابل أشخاصاً للمرة الأولى، فإنه يحجم عن الانخراط معهم في البداية ويظل يلاحظهم حتى يرى طريقتهم في الحديث معه والاستجابة له، ثم يقرر بعد ذلك مشاعره تجاههم، وإلى أي مدى يشعر معهم بالارتياح. أوضحت له سوزان أنه رغم أن ملاحظة الآخرين هي طريقة جيدة لإيجاد مدخل للانخراط معهم، إلا أن أسلوبه المتحفظ للغاية قد أعطاها رسالة غير مقصودة تقول إنه غير مهتم بها، أو إنه يشعر بالملل أو بعدم الارتياح. وقد أوضحت له سوزان أنه بينما يقوم بجمع معلومات عن الآخرين ليقرر ما إذا كان يشعر تجاههم بالإعجاب أم لا، فإنه في نفس الوقت يجعل الجو العام للمقابلة غير مشجع على الأرجح لإخراج أفضل ما فيهم. إن عدم إرساء طابع إيجابي على المقابلة هو في جوهره إرساء للطابع السلبي عليها، وافتقار جيري إلى المشاركة الفعالة في المقابلة يجعل الآخرين يشعرون بأنه لا يحبهم، مما يجعل احتفال شعورهم تجاهه بالحب احتمالاً ضئيلاً.

وفي الموقف السابق، كان جيري يستطيع ببساطة أن يجعل الطابع أو الجو العام للمقابلة أكثر إيجابية بأن يتصرف من البداية كما لو كان شعوره بالإعجاب بها أمراً متوقعاً. كان يستطيع أن يجعلها تنخرط معه في المحادثة بسهولة أكبر عن طريق سرعة الاشتراك معها في المحادثة من البداية، والاستجابة لأسئلتها، واظهار نشاطه وتحمسه من خلال لغة جسده؛ بالابتسام مثلاً والميل في اتجاهها ميلاً خفيفاً وهي تتكلم. كان يعتقد أنه أيضاً أن يبدي قدرًا أكبر من الاهتمام بها، وأن يبذل جهداً كبيراً لكي يجد ديناميكية مريحة. (سوف يتم تقطيع هذه الملوكيات بمزيد من العمق والتفاصيل في الفصلين ٨ و ٩).

### فحص ذاتي:

هل أبادر بالانخراط في المحادثات مع الآخرين بطريقة فعالة وأضفي على المقابلات طابعاً إيجابياً مرحباً، أم أنني أتراجع في بعض الأحيان وأبدى تحفظاً وأنظر منهم أن يشعرونني بالارتياح قبل أن أبدأ في الانخراط معهم؟



## المحتوى: ماذا تقول بعد كلمة مرحبًا؟

بعد أن انتهينا من مناقشة أسلوبك في تسهيل إمكانية الوصول إليك بالنسبة للآخرين - جعل بدء التواصل معك مسألة سهلة ، والقيام بالخطوة الأولى والمبادرة بتقديم نفسك للآخرين، وإرساء الطابع العام للمقابلة - سوف نناقش الآن ما يجب أن تقوله فعلياً أو تتحدث عنه عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى.

### استهلاك الحادثة: طريقة اللحظة الحالية

روى لنا أحد عملائنا، وهو شخص جاد في بداية الأربعينات ويدعى "جاك"، عن تجربة مر بها عندما كان مدعواً لحفل أقامه أحد أصدقائه في أحد المطاعم. كان جاك قد وصل إلى المطعم في وقت مبكر، ولذلك فقد قرر أن ينتظر في البوفيه إلى أن يبدأ الحفل. كان يقف إلى جواره أشخاص كثيرون وواتته فرصة سهلة ليفبدأ الحديث مع بعضهم، ولكنه لم يعرف ما الذي يمكن أن يقوله أو يتحدث عنه. دار ببصره في أرجاء المكان، وألقى نظرة على الأشخاص المحاطين به وعلى اللوحات المعلقة على الجدران، كما أنصت إلى الموسيقى التي كانت تعزف في الخلفية، ومن ثم أصبحت لديه مادة جيدة تفي بالغرض بالنسبة لمحادثة عابرة. التفت إلى السيدة إلى جواره وقدم نفسه لها، ثم وضع لها أنه قد جاء لمقابلة بعض أصدقائه في هذا الحفل الذي يقيمه أحدهم، وأنه قد وصل مبكراً وقرر أن ينتظر في البوفيه وأخذ يستمع إلى الموسيقى. ثم ذكر لها أنه من المعجبين بهذا المغني إلا أنه لا يستطيع أن يتذكر اسمه الآن. لم تكن تعرف هذه السيدة اسمه هي الأخرى، ولكنها أخذت يتهدثن لبعض دقائق عن الموسيقى وعن المطربين المفضلين لهما، ثم سألتها جاك بعض الأسئلة الأخرى عن نفسها. لقد انخرطا سريعاً في محادثة ممتعة وجذابة، وكانت بدايتها مجرد ملاحظة بسيطة عن الموسيقى.

إن أسهل موضوع يمكن أن تتحدث عنه في المقابلات الأولى هو أن تتحدث عن الموقف الحالي؛ أي عن المكان والأشخاص المحاطين. إذا لم يخطر على ذهنك أي شيء معين يمكن أن تقوله، فمن الممكن أن تتعلق على أي شيء تراه أو تسمعه حولك. يمكنك أن تتكلم عن الفرقة أو عن الطقس أو عن الموقف نفسه، بابتسامة وبطريقة بسيطة. عندما تركز على "اللحظة الحالية"، يصبح من السهل على الآخرين الاستجابة لك، لأن ما تقوله علاقة بما يمرون به في نفس الوقت. كما أن هذا يبعث لهم برسالة تخبرهم بأن لديك إدراكاً بالموقف الحالي، وبأنك

شخص مأمون الجانب. وبعد هذه البداية التي تهدف إلى إذابة الجليد والتغلب على التحفظ، يمكنك أن تنتقل للتركيز على الطرف الآخر وعلى ما بينكما من أشياء مشتركة.

### فحص فاتي:

هل أركز على اللحظة الحالية عندما أقابل شخصاً جديداً؟ هل استطيع أن أجد طرقاً ترتبط بالوقت والمكان يمكن أن أستهول بها محادثاتي مع الآخرين، وذلك قبل البدء معهم في مناقشات تتناول موضوعات أكثر شخصية؟

### ملحوظة بخصوص العبارات الافتتاحية

بما أن الموقف تتغير، فليس هناك عبارة افتتاحية محددة تكون مناسبة دائمًا. وبينما يؤدي التركيز على اللحظة الحالية والتفكير المبدع فيما يمكن أن تقوله في المقابلة الأولى إلى جعل الآخرين يعرفون أنك شخص ممتع ومأمون الجانب، فإن استخدام العبارات الافتتاحية الجاهزة يمكن على الجانب الآخر أن يبعث لهم برسالة عكسية تقول إنك شخص غير مأمون الجانب، أو إن وراءك أهدافاً خفية.

والكثير من الكتب التي تتناول كيفية الاختلاط مع الآخرين والتحدث معهم تقترح عبارات افتتاحية جاهزة، غير أن الواقع يشير إلى أن استخدام مثل هذه العبارات إنما يعمل في الحقيقة على إنهاء المحادثات، حتى قبل أن تبدأ. وقليلون من الناس هم من يرغبون في أن يمتلك الطرف الآخر في المقابلة الأولى الفطنة التي تمكنه من الإيقاع بالآخرين، كما أن استخدام العبارات الافتتاحية الجاهزة يمكن أن يبعث للآخرين برسالة تخبرهم بأنك شخص سطحي، أو حتى عدواني.

### افتتاح اجتماع تم الترتيب له مقدماً

في المواقف المتعلقة بالعمل، لا تكون مغضراً إلى البحث عن طريقة لكي تبدأ بها المحادثات؛ فالاجتماع يكون لغرض محدد على أية حال. ومع ذلك، فلا يزال لديك خيار فيما يتعلق بالكيفية التي تبدأ بها المحادثة. ومن الأمور المهمة جداً هو إلى أي مدى تبدو إيجابياً في المرة

الأول التي تتكلم فيها. فإذا ما بدأت بعبارة سلبية، فربما ستلاقي صعوبة كبيرة بعد ذلك لكي تحسن صورتك في عين الطرف الآخر. ولكن إذا ما بدأت بتعليق إيجابي، أو على الأقل بتعليق محايد، فستكون بذلك قد وضعت أساساً أفضل بكثير يمكن العمل من خلاله.

لنأخذ هذا المثال عن عميلنا "ريتشارد"، وهو مستشار مالي، وكان قد جاء بالطائرة من فينسكس إلى نيويورك لحضور اجتماع مع مستشاره شركتنا. دخل إلى غرفة الاجتماعات بثقة، وألقى بالتحية على المستشار على قائلًا: "هذه المدينة تعج بالفوضى، وفي كل مرة آتي فيها إلى هنا لا يمكنني أن أصدق ما أراه. لقد كانت الشوارع غاية في الإزدحام لدرجة أن أحد الأشخاص قد أصطدم بي". شعرت المستشار على الفور، وهي من نيويورك، بالاندهاش والإحباط، ولكنها وافتها على وجهها نظره بطريقة مهذبة. وفي وقت لاحق، تحدث ريتشارد عن مدى استمتاعه بالمشروع الذي كان "مل عليه"، ومضى يحدّثها عن زملائه الرائعين وعن الأوقات الجميلة التي كان قد قضىها معهم. كما أخبرها أيضاً أنه يتطلع بفارغ الصبر مقابلة أحد أصدقائه القدامى والذي كان على موعد معه في وقت لاحق من المساء.

ووجدت المستشار صعوبة كبيرة في الانخراط معه في المحادثة بطريقة فعالة، وذلك بعد أن افتتح المحادثة بتلك الملاحظة السلبية التي أبدتها، وذلك على الرغم من أنه فيما بعد قد بدأ يتحدث معها بصورة ودورة عن الأشخاص الذين صادفهم في الحياة والواقف التي واجهها. وعندما أخبرته بانطباعها، أوضح لها أن آراءه عن المدينة كانت قد طرأت على ذهنها في بداية المقابلة، وأنه اعتقاد أنها قد تكون بداية جيدة للمحادثة. ولكن ما حدث بالفعل أنها لم تكن كذلك، وأن تعليقه السلبي قد أثر على الطريقة التي رأته بها. فلو أنه قد بدأ محادنته معها بتحية سارة، مثل: "واو، كم تبدو هذه المدينة مفعمة بالطاقة والنشاط يا له من شيء مدهش"، ثم أشار في وقت لاحق إلى التجربة التي تعرض لها أثناء سيره، لكان قد أعطاها عنه انطباعاً أفضل بكثير.

إن أول موضوع تطرحه عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى هو من المقومات الأساسية للانطباع الأول الذي سيكونه عنك هذا الشخص. فالعلومات الأولى التي يعرفها الآخرون عنك أهم بكثير مما يعرفونه عنك لاحقاً. ربما تعرف هذا المبدأ الأساسي ولكنك، مثل ريتشارد، تنسى أحياناً أن تقاوم رغبتك القوية في أن تخبر الطرف الآخر، في أول مقابلة معه، بعض آرائك السلبية. وليس المقصود هنا أن تتخلى عن أمانتك ومدقفك، ولكن المسألة ببساطة أن من الأفضل بشكل عام أن تزجل حديثك بما واجهته من صعوبات في السفر مثلاً أو عن متاعبك الصحية أو عن الجداول الزمنية الملحّة، وتجمل مثل هذه الموضوعات تحت المرتبة الثانية أو الثالثة عند طرحها، بدلاً من أن تجعلها عبارتك الافتتاحية.

### فحص ذاتي:

هل أضع في اعتباري كيف يمكن أن تؤثر الموضوعات الافتتاحية التي أطرحها على الانطباعات الأولى التي يكونها عن الآخرون؟ هل استطيع أن أكتم الموضوعات السلبية التي تشغلي، وأن أفتح كلامي بتعليق إيجابي، وذلك عندما أقابل شخصاً للمرة الأولى؟

### ملخص

إن افتتاحك للآخرين هو الأساس الأول لتكوين انطباعات جيدة عنك. وهو من الممكن أن يحدد ما إذا كان سيحدث بينك وبين الآخرين تعامل أم لا، كما سيحدد نوعية هذا التعامل في حالة حدوثه. وعندما تبدي للآخرين استعدادك للتحدث معهم، وأنك ترحب بذلك، وأنك شخص مأمون الجانب، فأنت بذلك تشجعهم على التواصل معك، وتجعلهم يشعرون معك بالارتياح. ورغم أن في مقدورك أن تقرأ الإشارات الخفية التي يصدرها الآخرون وتشير إلى مدى افتتاحهم وسهولة التحدث والتواصل معهم، فمن الجائز أنك لا تعرف الإشارات التي تصدرها أنت. ربما لا تدرك إلى أي مدى يبدو الوصول إليك سهلاً بالنسبة للآخرين، أو الأشياء التي تجذبهم إليك أو تبعدهم عنك. إن من الصعب أن ترى نفسك بنفس الطريقة التي يراها بها الآخرون، ولو تسرعت إلى نفسك المخاوف وراودتك الشكوك في قدرتك على ترك انطباعات جيدة لديهم، فمن الممكن أن يتطور هذا الأمر ليؤثر سلباً على نظرتك إلى ذاتك. غير أن العلامات الدالة على الانفتاح للآخرين سهلة نسبياً. فأنت تظهر افتتاحك للتواصل معهم واستعدادك للحديث من خلال لغة الجسد التي تستخدمها؛ كالابتسام والاتصال بالعين. كما أنك تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الارتياح إذا أظهرت ما بينك وبينهم من أشياء مشتركة. كذلك فإنك إذا بادرت بتقديم نفسك لهم، وحرست على أن تجعل الطابع العام للمقابلة إيجابياً، فسوف تجعل تعاملك معهم يتم بشكل أفضل. وأخيراً، يمكنك أن تستهل المحادثات بسهولة أكبر عن طريق التركيز على اللحظة الحالية، والتصرف بعفوية وتلقائية.

فإلى أي مدى تبدو للآخرين شخصاً يسهل الوصول إليه؟ هل تعرف كيف تجذب الآخرين إليك عندما ترغب في ذلك؟ وهل تجعل الآخرين يشعرون معك بالأمان والارتياح؟ خذ دقائق من وقتك وفك في كل سلوك من السلوكيات الموجودة في الجدولين التاليين، وبعد ذلك ضع علامة لتحدد ما إذا كنت تمارس هذا السلوك عادة أم أحياناً أم نادراً. من المفيد بالفعل أن تقيم نفسك بهذه الطريقة قبل أن تنتقل إلى الفصل التالي. وفي الخاتمة، سوف نوضح لك كيف تستخدم التقييمات الذاتية المعروضة في الكتاب ككل، وتصل منها إلى سلوك واحد أو سلوكيين ربما ترغب في العمل عليهما.

### الرسائل التي تتضمنها المصادفة

المصادفة هي طقس مشترك يتم عندها يلتقي شخصان لأول مرة. ويشير خبراء этиكيت (أو قواعد اللياقة الاجتماعية) إلى أن مدى دفء أو برودة المشاعر التي يبديها الإنسان أثناء مصادفة الآخرين هو أمر ضروري عند تكوين الانطباعات الأولى.

وقد استحوذت المصادفة على انتباه أخصائيي علم النفس الاجتماعي، وقاموا بعدد من التجارب والاختبارات للتعرف على الكيفية التي تؤثر بها نوعية المصادفة على الانطباعات الأولى. وقد توصلوا من خلال ذلك إلى أنه عندما تصافح الآخرين بحماس ونشاط، وتشد على أيديهم بقوة، مع الحرص على الاتصال بالعين أثناء ذلك، وعلى لا تكون المصادفة خاطفة سريعة، فإن ذلك يكون له تأثير إيجابي على الانطباعات الأولى التي يأخذونها عنك.

كما اهتم الباحثون أيضاً بالفروقات بين الجنسين فيما يتعلق بالمصادفة. وقد تبين لهم أن النساء اللاتي يصافحن بقوة وحماس يظهرن أكثر ثقة وحزماً، ويتزken انطباعاً أفضل مما تتركه النساء ممن يصافحن بطريقة أكثر "أنوثة". ومن النتائج الغريبة التي تم التوصل إليها أن نظر النساء للنساء اللاتي يصافحن بقوة تعتبر أكثر إيجابية من نظرتهم للرجال الذين يصافحون بنفس الطريقة.

ويوضع هذه المعلومات في الاعتبار، فمن الحكمة أن تبادر المرأة بالمصادفة الحارة عندما تقابل أحداً للمرة الأولى.

### سلوكيات إيجابية تتعلق بإمكانية الوصول إليه\*

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة		
			مرحباً، مشجعاً، مسروراً، جديراً بالحب	تبتسم عندما تقابل أحداً
			مأمون الجانب، مريحها، متقبلاً للآخرين، لا تميل للانتقاد	تتكيف مع الواقع الاجتماعية وتبدو معايلاً للآخرين
			سوياً، واثقاً بنفسك	تبعد مهندماً وأنيقاً وشاعراً بالرضا والارتياح تجاه مظهرك
			مهتماً بالآخرين، ماهراً اجتماعياً، مريحاً	تقد نفسك للأشخاص الذين لا تعرفهم وتقدم آخرين
			مأمون الجانب، مرحباً، جديراً بالحب	تشجع الآخرين بحماس وإيجابية على الانضمام إلى المحادثات
			مشجعاً، مسليناً، مريحاً	تجعل الطابع العام للمحادثات إيجابياً وتجذب إلهك الآخرين
			مأمون الجانب، مدركاً للحبيط الاجتماعي، مرحباً بالحديث مع الآخرين	تستهل المحادثات بالتركيز على اللحظة الحالية والحديث عن الموقف الحالي

• كافة الجداول الموجودة في هذا الكتاب يمكن أن تجدها أيضاً على موقع الويب الخاص بنا:

[www.FirstImpressionsConsulting.com](http://www.FirstImpressionsConsulting.com)

## موقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل هذا؟	نادرًا أحياناً عادة
تتفق في الابتسام للآخرين	محايداً، مستقرقاً في التفكير، هادئاً	غير مهتم بالآخرين، غير جذاب، يارد المشاعر		
تركز على شخصيتك وتفردك بدلاً من التركيز على ما بينك وبين الآخرين من أشياء مشتركة	شيئاً، متميزاً	شخصاً يصعب التواصل معه، أنانياً، شاذًا اجتماعياً		
لا تهتم كثيراً بمعظرك وأناقتك	على طبقتك، غير مهتم بالأشياء السطحية	متقرراً إلى الإدراك الاجتماعي، متعصباً باللامبالاة		
تنظر حتى يتم تقديمك للآخرين	محايداً، غير متطرف	معاملها، غير منزعج، غير جذاب، سلبياً		
تراقب الآخرين وتحكم عليهم قبل أن تتفاعل معهم بطريقة إيجابية	حدراً، حسن الانتباه	غير مهتم بالآخرين، متحفظاً، غير مشجع على التواصل		
تستخدم عبارات افتتاحية جاهزة	ساحراً، منفتحاً، بارعاً	سطحياً، عدوانياً، ماكراً		
تنهي المحادثات برأي سلبي أو ملحوظة سلبية عابرة	صريحاً ومباشراً	غير جدير بالحب، بغضاً		

## الفصل الخامس

# كفى كلاماً عنِي: إظهار الاهتمام بآخرين

٢٢

إظهار أنك شخص منفتح ومستعد للتواصل مع الآخرين هو الأساس الأول للانطباعات الأولى، كما أنه أمر ضروري للغاية لبدء المحادثات. وبمجرد أن تتجاوز ذلك الحاجز وتبدأ المحادثة، تكون قد أصبحت جاهزاً للأساس الثاني: إظهار الاهتمام بآخرين.

وهناك القليل من القواعد الثابتة والسريعة لجعل الانطباعات الأولى التي يكتونها الآخرون عنك إيجابية، واحدى تلك القواعد هي: سوف تبدو شخصاً أكثر إيجابية إذا أظهرت اهتماماً صارقاً وحقيقةً بالأشخاص الذين تقابلهم لأول مرة. وبينما قد يبدو هذا أمراً واضحاً، فإن العديد من عملائنا يفوتهم الانتباه إلى هذا العامل المهم، وذلك في ظل ما يحيط بالمقابلات الأولى من اندفاع وضغوط. ولكنه يعتبر شيئاً جوهرياً وأساسياً. ويشعر الناس باهتمام الآخرين بهم إن وجد، ويشعرون به بشكل أكبر في حالة غيابه.

وإظهار الاهتمام بآخرين يقول بعض الأشياء عنك أنت أيضاً. فهو يخبر الآخرين بأنك منفتح للتواصل معهم، ولست مستغرقاً في ذاتك. كما يخبرهم أيضاً أنك واثق بنفسك ومنفتح على العقل بشكل كافٍ يجعلك تسعى لنفهم وإدراك الجوانب الكامنة أو المستترة وراء المظاهر الخارجية.

فكرة في الأمر. إن بعض أفضل تعاملاتك مع الآخرين ربما كانت هي تلك التي شعرت فيها بالصلة والارتباط مع شخص آخر بشكل فوري تقريراً، وأحسست فيها بالارتياح وفهمه لك، وتدفقت المحادثة بسهولة وانسيابية. وفي نهاية المقابلة، ربما شعرت بأنك تتطلع إلى رؤية هذا الشخص مرة ثانية. فإذا كنت قد مررت بتجربة مماثلة من قبل، فالمحتمل أن الطرف الآخر في هذه المقابلة كان قد أظهر اهتمامه الحقيقي والصادق بك، وعرف كيف يعبر عن هذا الاهتمام. وحتى إذا لم يكن هذا الشخص قد تكلم كثيراً عن نفسه، فحقيقة أنه كان مهتماً بك لدرجة كبيرة قد جعلتك مهتماً به أنت الآخر.

وعلى الجانب الآخر، فبعض أسوأ تعاملاتك مع الآخرين ربما كانت مع شخص لم يظهر ولو قدرًا بسيطًا من الاهتمام بك، ولم يوجه إليك أي سؤال طوال المقابلة، أو داوم على تحويل مجرى المحادثة إلى الكلام عنه. من الجائز أنك مع انتهاء هذه المحادثة كنت تشعر بالسخط، وتمني ألا ترى هذا الشخص مرة ثانية.

فمندما يبدي الطرف الآخر اهتماماً حقيقياً بك، تشعر بتقديره وفهمه لك، وتلكفائدة اجتماعية جوهرية يلتسمها المرء في تعاملاته مع الآخرين، ويستجيب لها بصورة لاشعورية. وأنت أيضاً تمتلك القدرة على أن تؤثر في الآخرين بنفس هذه الطريقة. والحقيقة هي أن إظهار الاهتمام الحقيقي والصادق بالآخرين من أسهل وأكثر الطرق فعالية لجعل انتباعهم الأول عنك جيداً. إن مجرد الاهتمام بالآخرين يجعلك تبدو في أعينهم شخصاً جذاباً.

وفي هذا الفصل، سوف نناقش عملية إظهار الاهتمام بالآخرين، وأسلوب إظهاره. والمقصود بالعملية الطريقة التي تظهر بها هذا الاهتمام، وذلك من خلال توجيه انتباعك الجسدي للطرف الآخر، وطرح الأسئلة عليه، والإصغاء الفعال له، والاستجابة إليه. أما الأسلوب فهو مدى عدوانيتك أو سلبية إظهار هذا الاهتمام.

## العملية: كيف تظهر الاهتمام بالآخرين

يمكنك أن تظهر الاهتمام بالآخرين بطريقة جسدية: إلى أي مدى تلتفت بجسمك تجاههم وتنظر إليهم أثناء الكلام، وبطريقة لفظية: طريقتك في مذاقاتهم وطرح الأسئلة عليهم والاستماع والاستجابة إليهم. وفي الوقت الذي قد لا تكون فيه مدركاً لسلوكياتك الخفية، فإن الآخرين يلتقطون بسهولة شديدة تلك الرسائل التي تصدر عنك.

### قوة التركيز العجملي

إحدى عميلاتنا، وتدعى "إيلين"، مدمرة ناجحة في شركة كبيرة في مجال التكنولوجيا. قمنا بلاحظتها أثناء اجتماعها مع اثنين من موسيها الجدد، وهما "جون" و"لوري". افتتحت إيلين الاجتماع بإعطائهما نظرة عامة على أحد المشروعات الجديدة، ثم طلبت منها إبداء أي مقتراحات أو آراء، فأدار كل منها بذله بنشاط وحماس. ولكن أثناء الاجتماع، كان واضحًا أن إيلين تلتفت بجسدها أكثر إلى لوري، وعندما كانت لوري تطرح أفكارها، كانت إيلين تؤمن لها برأسها استحساناً وتبتسم لها وتميل تجاهها. ولكن عندما بدأ جون كلامه، أظهرت إيلين تعابيرات جسدية محايضة، إلى أن أحجم جون في النهاية عن إبداء آرائه، وتوقف عن الإسهام والمشاركة.

بعد ذلك وفي جلسة التقييم، اندهشت إيلين عندما أوضحت لها مستشارتنا أنها قد أظهرت محاباة وتحيزاً تجاه لورين. وقد ذكرت إيلين أنها قد لاحظت بالفعل أن جون قد أمسك عن الكلام وتوقف عن المشاركة، إلا أنه لم يخطر ببالها أنها هي التي أوصلته إلى هذه الحالة، من خلال لغة جسدها أثناء الاجتماع. كما ذكرت أيضاً أنها شعرت أنها كانت تشجعهما على إبداء آرائهم بصورة منصفة. وقد ذكرت لها المستشار أنه في الوقت الذي كانت تحثهما فيه سوياً على التعبير عن أفكارهما، كانت لغة جسدها متخيزة للغاية. إن الطريقة التي كانت تركز بها جسدياً على لورين قد بعثت لها برسائل إيجابية قوية، ولكنها في الوقت نفسه بعثت إلى جون برسائل سلبية رافضة.

إن أجسادنا تظهر اهتمامنا بالآخرين، ولكننا في الغالب، مثل إيلين، ندرك ما نقوله لهم أكثر مما ندرك الطريقة التي نتواصل بها معهم جسدياً. وكما أشرنا في الفصل السابق، فالطريقة التي تلتفت بها تجاه الآخرين وهم يتكلمون، والطريقة التي تحرك بها رؤسنا، وكذلك الابتسام أو عدمه، كل هذه الأشياء تظهر للآخرين مدى اهتمامنا بهم وبما يقولونه.



### فحص ذاتي:

هل لاحظت ما يبعث به جسدي من رسائل عندما أقابل أشخاصاً للمرة الأولى؟ هل أميل في اتجاههم وأؤمن لهم برأسبي وأبتسم؟ هل أضع في اعتباري كيف يمكن أن تكون مشاعر أحد الأشخاص إذا لم أنبه إليه بنفس درجة انتباحي للآخرين؟



أحد عملائنا، ويدعى "بول"، كان قد التقى بمستشاره شركتنا في الكافيتيريا لتناول القهوة. وبمجرد وصوله، بدأ المحادثة معها بسرعة ونشاط وحيوية، وأخذ يحدثها عن عمله وعن أهدافه في حياته المهنية. كان حديثه شيئاً وإيجابياً، ولكنه لم يكن ينظر إليها طوال المقابلة. كان يتتجاوزها بيصره ويختلفت في أرجاء الغرفة، كما لو كان مرتباً أو مشوشاً. بدأت "سوزان" تشعر كأن الملل قد تسرب إلى بول، أو أن اهتمامه بمن يدخلون ويخرجون من الكافيتيريا أكثر من اهتمامه بها. ولذلك، فقد وجدت صعوبة كبيرة في التواصل معه والاستقرار في المحادثة. وفيما بعد سألته سوزان في جلسة التقييم عن حالة الارتباط والتشوش التي بدت عليه أثناء المقابلة، فأجابها بأنه لم يقصد أن يعطيها هذا الانطباع، وبأنه على العكس تماماً كان يشعر بالاستقرار التام في المحادثة. وعندما أوضحت له أنه لم يتواصل معها بالعين إلا بالقدر اليسير، قال إنه لم يكن يدرك هذا الأمر على الإطلاق، وإنه لم يخطر بباله أبداً أنه كان يبعث لها برسالة تخبرها بعدم اهتمامه بها.

والاتصال بالعين هو إشارة واضحة على الاهتمام، وخصوصاً في الثقافة الأمريكية. فالأمريكيون عادة ما يتواصلون مع الآخرين بالعين في معظم الأوقات وهم يتحدثون معهم. أما بقية الأوقات فربما ينظرون إلى فم أو أي جزء آخر من وجه الشخص الذي يتحدثونه، وفي أوقات قصيرة لا ينظرون إليه على الإطلاق. ومعظم الأمريكيين يدركون هذه الأعراف، ويعملون وفقاً لها، ويرسلون للآخرين من خلال ذلك رسائل توحى بالاهتمام والصدق وبأن التواجد معهم أمر يبعث على الارتباط. فإذا كان تواشك بالعين مع الآخرين أقل من تواصلكم معك، مثلما فعل بول، فربما ترسل لهم بدون علم بذلك رسائل توحى بقلة اهتمامك بهم أو بقلة جاذبيتهم أو بأنك لا تشعر معهم بالارتباط الاجتماعي.

وقد لاحظنا أن هناك نسبة صغيرة، ولكن يعتقد بها، من الأشخاص الذين يتواصلون مع الآخرين بالعين بصورة أقل من الصورة المفروضة، ولكنهم لا يدركون هذا الأمر على الإطلاق؛ لأنهم في الأساس لا ينظرون إلى الآخرين بالقدر الكافي ليعرفوا مدى تصريحهم في هذا الجانب. وقد عملنا مع رجال أعمال محنكين ومع عملاء لدى شركتنا مهرة في التعاملات الاجتماعية، ولاحظنا أنهم يجعلون تماماً أنهم مقصرون في التواصل مع الآخرين بالعين.

وإذا ما أدركت العرف المتباع حولك، وتعرفت على أسلوبك في التواصل مع الآخرين بالعين، تصبح في موقف يمكنك من التحكم في الرسائل التي تريد أن تبعث بها إليهم. فإذا أردت أن تبدي عدم اهتمامك بالشخص الذي تتحدث معه، يمكنك أن تقلل من نظرك إليه وأنت تحدثه. وإذا أردت أن تظهر الاهتمام بالشخص الذي تتحدث معه والانجذاب إليه، يمكنك أن تكثر من النظر إليه، وأن تطيل نظراتك إليه، بحيث تأخذ وقتاً أطول من العادي ولو

بجزء من الثانية. إن معظم الناس يدركون تماماً نظرات الآخرين لهم، ويشعرون بالفارق الذي يحدثه هذا، وتصلهم رسالة تقول إنك تحبهم أو تشعر بجاذبيتهم. على أن الاتصال بالعين بنسبة مائة في المائة، أو التحديق في الآخرين بصورة مبالغ فيها، وخاصة لو كان المحدث رجلاً، يمكن أن يجعلهم يشعرون بعدم الارتباط أو بالتهديد.

### العين المخادعة

كما أوضحنا، فالاتصال بالعين يوصل للآخرين اهتمامك بهم. ولكن ما قدر الاتصال بالعين الذي يتوقعه ويرغبه الآخرون؟ وما نتائج الانحراف عن العرف المتبعة في هذا الأمر؟

وقد قام الباحثون ببحث هذه الأسئلة للتعرف على القدر العادي من الاتصال بالعين الذي يحدث في المقابلات المباشرة التي تتم وجهاً لوجه. وقد تبين أن معظم الناس يتواصلون مع الآخرين بالعين في حوالي ٤٥-٦٠% في المائة من الوقت. كما قام هؤلاء الباحثون أيضاً بدراسة ما يحدث عندما يتم الاتصال بالعين بقدر أكبر أو أقل من هذه النسبة الطبيعية. وقد طلبوا من المشتركين أن يقوموا بإجراء مقابلات قصيرة مع أشخاص متقدمين للتوظيف، (وهم في الحقيقة مشتركون في الدراسة). وكان هؤلاء المتقدمون قد تلقوا تعليمات بالتواصل بالعين مع من يجريون المقابلات بشكل كبير (٩٠% من الوقت)، أو بشكل عادي (٤٥-٦٠% من الوقت)، أو بشكل بسيط (١٠% من الوقت).

وقد أوضحت النتائج أن الأشخاص الذين كان تواصلهم بالعين في أضيق الحدود قد تلقاهم الآخرون بشكل سلبي في عدد من النواحي. وكان حكمهم عليهم أنهم أكثر سطحية وأقل جاذبية وموثوقية من الأشخاص الذين كان تواصلهم بالعين في الحدود المعقولة أو أكبر. وما يشير الاهتمام أن الاتصال بالعين بصورة كبيرة لم يترك انطباعات أفضل من التي تركها الاتصال بالعين في الحدود الطبيعية.

وبالإضافة إلى نسبة الوقت الذي تواصل فيه مع الآخرين بالعين، فإن مقدار الوقت الذي تستغرقه نظراتك يؤثر أيضاً على الآخرين. ففي دراسة أخرى، وجد الباحثون أن الأشخاص الذين يعطون نظرات أطول وبتكرار أقل، يراهم الآخرون بطريقة أكثر إيجابية. ولكن عندما يعطون نظرات أقصر وبتكرار أكبر -"العين المخادعة"-، فلن يشعر الآخرون تجاههم بالحب.

وعندما يتعلق الأمر بالانطباعات الأولى، فسوف تبدو للآخرين أكثر جاذبية من الناحية الاجتماعية، وجدروا بالحب، إذا ما تواصلت معهم بالعين وأطلت النظر إليهم على الأقل بالقدر المعقول.



### فحص ذاتي:

هل أتواصل مع الآخرين بالعين بشكل أقل من العادي؟ (ونظراً لأنه من الصعب عليك اكتشاف هذا الأمر بنفسك، فربما يلزمك أن تطلب من صديق مخلص أو من أحد أفراد أسرتك أن يعطيك تقييماً حول هذا الأمر). هل أنا عادة من يبدأ بقطع الاتصال بالعين في محادثاتي مع الآخرين؟ حاول أن تطيل النظر إلى الآخرين بصورة أكبر قليلاً مما تفعله في المعتاد، وانظر لترى إن كانوا هم من سببـون بقطع الاتصال بالعين معك.



### طرق التعبير اللفظي عن الاهتمام بالآخرين

بالإضافة إلى لغة الجسد وتعبيرات الوجه والاتصال بالعين، يمكنك أن تظهر اهتمامك بالآخرين بطريقة لفظية، وذلك من خلال الطريقة التي تستخدمنها في مخاطبتهـم، وفي سؤالـهم عن أنفسـهم.

### ماذا يعني الاسم؟

هل لاحظت من قبل أن بوسـك أن تسمع شخصاً في الجانب الآخر من الغرفة وهو يذكر اسمـك، حتى وأنت مستغرـق في مـحادـثـة مع شخص ما؟ إن بمقدورـنا أن نـحـجـبـ المعلومات السمعـيةـ العـابـرةـ ونـرـكـزـ عـلـىـ المـحـادـثـةـ التـيـ بـيـنـ أـيـدـيـنـاـ فـيـ وقتـ واحدـ. ولـكـ بـعـضـ الكلـمـاتـ مـثـلـ أـسـمـانـاـ. لهاـ الـقـدـرـةـ عـلـىـ أـنـ تـنـفـذـ مـنـ خـلـالـ مـرـشـحـاتـنـاـ الإـدـرـاكـيـةـ الحـسـيـةـ. ولـذـلـكـ، فـحـتـىـ إنـ كـنـتـ وـسـطـ حـقـلـ صـاحـبـ، فـإـذـاـ سـمعـتـ أحـدـاـ يـذـكـرـ اـسـمـكـ، فـسـتـرـهـفـ سـمعـكـ عـلـىـ الغـورـ.

ولـأنـ اـسـمـكـ مـيـزـ بـالـنـسـبـةـ لـكـ، فـهـوـ يـنـفـذـ مـنـ خـلـالـ مـرـشـحـاتـكـ الإـدـرـاكـيـةـ الحـسـيـةـ بـسـهـولةـ أـكـبـرـ مـنـ أيـ كـلـمـةـ أـخـرىـ، وـيـأـسـرـ اـنـتـبـاهـكـ. وـأـنـتـاـ المـحـادـثـةـ، عـنـدـمـاـ يـسـتـخـدـمـ الـطـرـفـ الـآخـرـ اـسـمـكـ، فـإـنـكـ تـتـجـاـوبـ مـعـ هـذـاـ الـأـمـرـ بـصـورـةـ إـيجـابـيـةـ لـاشـعـورـيـةـ. وـيـنـفـسـ الـطـرـيـقـةـ، فـلـوـ أـنـكـ اـسـتـخـدـمـ أـسـمـاءـ الـآخـرـينـ فـيـ أـوـلـ مـقـابـلـةـ مـعـهـمـ، فـرـبـماـ يـتـجـاـوبـونـ مـعـ هـذـاـ الـأـمـرـ بـطـرـيـقـةـ إـيجـابـيـةـ لـاشـعـورـيـةـ، وـبـالـتـالـيـ يـتـجـاـوبـونـ مـعـكـ أـنـتـ بـطـرـيـقـةـ إـيجـابـيـةـ. إـنـ هـذـاـ يـخـبـرـ الـطـرـفـ الـآخـرـ أـنـكـ قد اـنـتـبـهـتـ بـالـقـدـرـ الـكـافـيـ الـذـيـ مـكـنـكـ مـنـ حـفـظـ هـذـاـ الـأـسـمـ وـتـذـكـرـهـ. فـكـمـ مـرـةـ تمـ تـقـديـمـكـ إـلـىـ شـخـصـ مـاـ فـيـ حـفـلـةـ مـثـلـاـ وـنـسـيـتـ اـسـمـهـ بـعـدـ ثـانـيـةـ وـاحـدةـ؟ـ هـذـاـ هـوـ مـاـ يـحـدـثـ عـنـدـمـاـ لـاـ تـرـكـزـ بـالـقـدـرـ الـكـافـيـ

لكي تحفظ هذا الاسم. وعندما تقابل شخصاً ما للمرة الأولى، وتتذكر اسمه وتستخدمه مرة أو مرتين أثناء المقابلة، فسيترك هذا انطباعاً جيداً عنك بشكل عام.

على أن هناك بعض المحاذير. فاستخدام أسماء الأشخاص بشكل متكرر يمكن أن يبدو تكلفاً وتصنعاً، وخصوصاً في المحادثات الثانية التي يكون الشخص الذي توجه له الكلام معروفاً ومحدداً. كما أن التعلق على اسم أحد الأشخاص، وخصوصاً إذا كان غريباً، ربما يكون أمراً غير مستحب، حتى إذا كنت تشعر بفضول حقيقي لمعرفة معناه، أو كنت تعتقد بأن تعليقك به شيء من الطرافـة. فضلاً، عندما تعلق قائلاً: "ما هذا الاسم الغريب؟"، فمن الممكن لهذا السؤال أن يقطع تدفق المحادثة، ويجبـر الطرف الآخر على الشرح والتوضيح، وهو شيء قد لا يهمـه الكلام عنه في هذه المرحلة من المحادثة.

### فن طرح الأسئلة

هل تذكر "ديفيد"؟ عميلنا الذي تحدثنا عنه سابقاً؟ يعلم ديفيد محللاً في وول ستريت، وكان قد أخبر "سوزان" أثناء مقابلته معها عن عمله، وعن الدورة الدراسية التي كان يحضرها، وعن موضوع البحث الذي كان يمدهـه. كان ديفيد قد بدأ طوال المقابلة شخصاً متفقاً، كما كان حديثـه مثيراً للذهنـ. ولكنه طوال المحادـثة، لم يوجه لها ولو سؤالاً واحداً عن نفسها أو عن أفكارـها أو عن آرائـها.

وهذا هو ما نطلق عليه مصطلح "المقايضة غير الموازنة للهـبات الاجتماعية". ففي هذا المثال، جعلـت سوزان ديفـيد يشعر بالرضا عن نفسهـ، وذلك من خلال ما أظهرـته لهـ من تقديرـ وتفهمـ. ولكنـها لم تحصل منهـ في المقابلـ على نفسـ الفوـائد التي منحتـها لهـ، وبالتالي كانتـ تجربـتها معـهـ أقلـ إيجـابـيةـ. ورغمـ أنـ المسـألـةـ تـبـدوـ بـسيـطـةـ، إلاـ أنـناـ قدـ نـنسـىـ أحيـاناـ فيـ خـضمـ المـحادـثـاتـ أنـ نـسـأـلـ الآـخـرـينـ عـنـ أـنـفـسـهـمـ وـعـنـ أـفـكـارـهـمـ وـآـرـائـهـمـ، حتـىـ عـنـدـمـ يـكـونـ يـكـونـ اـهـتمـامـاـ بـهـمـ صـادـقاـ وـحـقـيقـياـ. وهذاـ، كـماـ أـدرـكـ دـيفـيدـ بـعـدـ ذـلـكـ، يـمـكـنـ أـنـ يـتـركـ لـدـىـ الآـخـرـينـ انـطـبـاعـاـ مـخـتلفـاـ تـامـاـ عـمـاـ كـنـاـ تـقصـدـهـ.



### فحص ذاتي:

هل أنهـيـ مـحـادـثـاتـيـ الأولىـ معـ الآـخـرـينـ وـقدـ عـرـفـتـ عـنـهـمـ قـدـرـ ماـ عـرـفـوهـ عـنـيـ؟



## كفى كلاماً عنِّي

٦٥

بعض الأسئلة أفضل من الأخرى. يمكن أن نعتبر ديفيد في الموقف السابق حالة استثنائية؛ فمعظم الناس يعرفون أن من الطرق الجيدة لإظهار الاهتمام بالآخرين والتعرف عليهم أن توجه لهم بعض الأسئلة. ولكن ليست كل الأسئلة ملائمة لهذا الغرض، كما أن نوعية الأسئلة التي ستطرحها وطريقة طرحها ستحددان هل ستنتهي المحادثة وأنت على صلة جيدة بهذا الشخص، أم وأنت تعرفه مجرد معرفة سطحية.  
لنقارن بين عدد من أساليب توجيه الأسئلة:

جودي: ماذا تعمل؟  
فريد: موظفاً في شركة غير ربحية.  
جودي: وهل تحب وظيفتك؟  
فريد: نعم.  
جودي: منذ متى وأنت تعمل بها؟  
فريد: منذ سنتين.

هنا أظهرت جودي اهتمامها بفريد، ولكن لأنها استخدمت أسئلة ذات نهايات مغلقة، أي تتطلب إجابات محددة بكلمة واحدة أو بعدد قليل من الكلمات، فقد أضاعت على نفسها فرصة حمل فريد على الحديث عن نفسه بشيء من التفصيل.  
لتخيل الآن أن المحادثة قد سارت بطريقة مختلفة:

جودي: ماذا تعمل؟  
فريد: موظفاً في شركة غير ربحية.  
جودي: رائع. وأي نوع من القضايا تعمل عليه شركتك؟  
فريد: حسناً، كافة أنواع القضايا. ونحن الآن نعمل على مشروع يهدف إلى فهم الاتجاهات الصحية عند سكان جزء المحيط الهادئ. وهو مشروع مهم جداً بالنسبة لي.  
جودي: موضوع مثير للاهتمام. فما أكثر ما يعجبك فيه؟  
فريد: حسناً، إنه يجعلني أفكر في اتجاهاتي الخاصة فيما يتعلق بهذه الأمور. وإنني نس آسيوي، فقد رأيت كيف أن اختلاف الثقافة يمكن أن يؤثر على الكثير من الجوانب الدقيقة في الحياة، وذلك من مجرد رؤيتي للطريقة التي تعامل بها جودي المختلفون في الثقافة مع بعض الأشياء، كالصحة والرياضة.

كما نرى في السيناريو الأول، من خلال توجيه الأسئلة ذات النهايات المغلقة، يمكنك الحصول على الإجابات المحددة التي تريدها ليس أكثر. ولكن في السيناريو الثاني، استخدمت

جودي أستلة ذات نهايات مفتوحة، (مثل: "رأي نوع من القضايا تعمل عليه شركتك؟"، "فما أكثر ما يعجبك فيه؟")، وبالتالي أعطت لغزid الفرصة لكي يتحدث بحرية عن عمله، وبخبرها بال المزيد.

### رسالة

#### فحص ذاتي:

هللاحظ أنتي أتبادل مع الآخرين معلومات سطحية بدون محاولة الوصول إلى معرفتهم على مستوى أعمق؟ أم أنتي أوجه لهم أستلة ذات نهايات مفتوحة تحثهم على التعبير عن مشاعرهم أو أفكارهم أو اهتماماتهم؟

### رسالة

ولو أنك وجهت للطرف الآخر في المحادثة سلسلة من الأسئلة ذات النهايات المغلقة، يمكن أن يبدو الأمر وكأنك تقوم باستجوابه. وقد وجدنا أن الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب في توجيه الأسئلة يكون لديهم فضول حقيقي، ولكنهم يعبرون عن استفساراتهم بطريقة سريعة، من خلال الأسئلة ذات النهايات المغلقة في معظم الأحوال. ولكن السمة الحقيقة لهذا الأسلوب هي التبادل أحادي الجانب. والأمر يبدو كأنك لا تعرّر الكرة للطرف الآخر أبداً.

ستيفن: أين تسكنين؟

إيلين: في المدينة هنا، في الناحية الشمالية الغربية.

ستيفن: في أي شارع؟

إيلين: شارع ٩٨.

ستيفن: هل يعجبك المكان هناك؟

إيلين: نعم، فهو...

ستيفن: أين نشأت؟

إيلين: في نيو جيرسي.

ستيفن: أين بالتحديد؟

إيلين: في مونتكتلير.

ستيفن: وماذا تعملين؟

نجد هنا أن ستي芬 قد أمر بيلين بوابل من الأسئلة، مما جعلها تجد صعوبة كبيرة في التقاط أنفاسها. والمؤكد أنها شعرت كأنها تتعرض لاستجواب.

---

### فحسن فاتح:

هل أسمح للآخرين بأخذ العبادرة في المحادثات أو بطرح موضوعات جديدة؟  
هل لاحظت من قبل أنني أقطع إجابات الآخرين بسؤال آخر؟

---

طرح الأسئلة بهدف التحول إلى الحديث عن الذات. يمكن أن يتم استخدام الأسئلة أيضاً بهدف تحويل مجرى المحادثة وتوجيهها إلى الحديث عن الذات. ويعمل هذا الأسلوب بطريقة ماكرة على نقل المحادثة إلى جانب يمكننا فيه أن نسلط الضوء على ما لدينا من مميزات أو معارف أو خبرات.

وقد قدمت "ليندا"، وهي عميلة متخصصة لدى شركة فرست أميرشنز، مثلاً نموذجاً على استخدام هذا الأسلوب السيني في مقابلتها مع "نيك". سأله ليندا عما يحب أن يفعله في عطلات نهاية الأسبوع، وأوضح لها أنه عداء، وأن معظم تدريباته على الجري لمسافات طويلة تكون في عطلات نهاية الأسبوع، وأنه يستعد لأحد السباقات. أرمت له ليندا برأسها، ثم أخبرته أنها تقضي عطلات نهاية الأسبوع في عمل تطوعي في أحد الأندية. ثم مضت لتخبره أنها تقرأ للأطفال الذين يعانون من مشكلات في المدرسة، وأنها تشعر بمشاعر رائعة لأنها ساعدت عدداً كبيراً من الأطفال.

وفيما يلي كيف سارت جلسة التقييم:

أشار لها مستشار شركتنا إلى أنه كان من الرائع أنها أخبرته عن الأشياء التي تستمتع بالقيام بها، وعن مشاعرها تجاه هذه الأشياء. ولكنه أوضح لها أيضاً أنها قبل أن تستجيب فعليناً للأشياء التي يحب هو أن يفعلها (أي رياضة الجري)، وقبل أن تبدي أي رأي في ذلك، حولت المناقشة إلى الحديث عن نفسها. بعد ذلك اعترفت ليندا أنها في الحقيقة قد سأله عما يحب أن يفعله في عطلات نهاية الأسبوع بهدف خلق فرصة لها للحديث عن أعمالها التطوعية، تلك الأعمال التي تفخر بها. وقد ساعدها المستشار على إدراك أنها بينما أظهرت في هذا الموقف أنها إنسانة وودة، فقد أوصلت له أيضاً عدداً من الرسائل غير المقصودة. أهمها أنها لم تكن تفهم به وبما يفعله إلى حد كبير، وأنها كانت تحتاج إلى من يقدر كرمها وجودها.

إن الشخص البارع في توجيه الأسئلة يستخدم الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، والتي تعطي للآخرين الفرصة للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم. كما أن الأسئلة البارعة تتعامل مع مشاعر وآراء الآخرين، وليس مع مجرد الحقائق، وتواصل متابعة إجاباتهم وردودهم، من أجل إظهار أن اهتمامك بهم ليس سطحياً، وإنما هو اهتمام حقيقي.

### فن الإصياء

ما تفعله بعد أن تطرح سؤالاً على الطرف الآخر يمكن أن يظهر عنك أكثر مما يظهره السؤال الذي طرحته في حد ذاته. أنت تظهر مستوى اهتمامك الحقيقي بالطرف الآخر في طريقة إصيائك إليه.

لنأخذ هذا المثال عن "مات"، وهو رجل أعمال أنيق المظهر ودقيق في سلوكياته، وكان مشتركاً في ورشة عمل للتدريب على القيادة. كان يتوق بشدة إلى حضور ورشة العمل هذه، ولكن كان ذهنه مشغولاً إلى حد ما باجتماع مهم كان سيحضره في وقت لاحق من اليوم لمناقشة الميزانية، وكان سيترتب على نتيجة هذا الاجتماع ما إذا كان سيتمكن من إقامة الحفل الذي تريده ابنته أم لا.

وفي أول مقابلة له مع مستشارته أثناء ورشة العمل، بدأ حديثه بتحفيتها، ثم وجه لها بطريقة مهذبة عدداً من الأسئلة عن خلفياتها وخبراتها. بدأت المستشاررة تخبره عن مشروعاتها السابقة، وأشارت إلى أنها تعرف أحد زملائه. ولكن قبل حتى أن تنهي جملتها الثانية، لاحظت على وجهه أمارات الشروق، كما لاحظت أن جسده كأنه قد تصلب في مكانه. كان ذهنه قد عاد مرة ثانية إلى التفكير في ذلك الاجتماع الخاص بالميزانية. وعلى الفور، أحسست المستشاررة بارتباكه وتوتره، وشعرت بأنه لا يهتم حقاً بما تقوله. شعرت بقليل من عدم الارتياح، ولذلك فقد أعادت باختصار ما قالته عن خلفياتها وخبراتها، ثم قامت بسرعة بإعادة توجيهي مجرب المحادثة إليه، بأن سألته عن المشروعات التي كان يعمل عليها في الوقت الحالي. وقد أدى ذلك إلى جعل مات يسترجع تركيزه وحضوره في المناقشة؛ ولكنها ظلت تلاحظ أنها كلما تكلمت، بدا عليه التراخي وعدم الاهتمام أو التركيز.

**الإصياء النشط.** الإصياء الفعال هو الفرق بين حضورك الكامل وانتباحك الحقيقي لكلمات ومشاعر الطرف الآخر، واستماعك إلى رسالة تليفونية مسجلة، وأنت تستعرض رسائل البريد الإلكتروني التي وردت إليك. فأخيائنا، وحتى أثنا، محادثة فعلية، ربما تجد أنك تستمع إلى الطرف الآخر كما لو كنت تستمع إلى رسالة مسجلة، وتسمح لعقلك بالشروع. ربما لا تلاحظ هذا دائماً، ولكن الآخرين سيلاحظونه جيداً، فهم شديدو الحساسية لدى ما تبديه من اهتمامه

### الشعور بالحب تجاه من يراقبك

حتى إذا لم يقل الآخرون شيئاً، فانت تلاحظ طريقة استجابتهم جسدياً، والمرجح أنك تصدر أحكاماً عليهم، وتقرر مدى ما تشعر به تجاههم من حب، وذلك بناء على استجاباتهم.

وقد أجرى علماء النفس تجربة طلبوها فيها من المشتركين أن ينحدروا لمدة ٥ دقائق تقريباً عن موضوعات محابدة خاصة بهم، مثل هواياتهم واهتماماتهم، بينما يراقبون وينظر إليهم فرد من الجنس الآخر، بدون أن يتكلم. كان هؤلاء المستمعون تابعين لفريق البحث، وكانوا قد تلقوا تعليمات بتغيير تعبيراتهم ونظراتهم وابتسماتهم وطريقة جلوسهم أثناء الاستماع. وبعد انتهاء التجربة، طلب الباحثون من كل مشترك أن يقيم الطرف المستمع في عدد من الجوانب، بما فيها إلى أي مدى بدا الطرف المستمع جديراً بالحب.

وبشكل عام، اتضح أن المشتركين، رجالاً ونساء، قد أحبوا هؤلاء المستمعين الصامتين أكثر عندما كانوا ينظرون إليهم، ويتسمون لهم كثيراً، ويميلون في اتجاههم.

ولذلك، بصورة عامة، حتى إذا لم تقل أي شيء في المقابلة، فالنظر إلى الطرف الآخر والابتسام له والميل في اتجاهه، كل هذا سوف يجعله يشعر تجاهك بحب أكثر مما كان سيشعر به لو كانت وضعية جسديك محابدة دائمة.

بهم وانتبه لهم، وسيشعرون بعدم التقدير، بل وحتى بالإحباط، عندما يحسون أنك لا تصنفي لهم، أو لا تفهمهم.

**إدارة القاطعات النفعية.** رأينا عدداً كبيراً من العملاء من لديهم نفس نمط الانتباه الذي ظهر عليه "مات" في المثال السابق: القدرة على الحضور ولكن بصورة مشتتة، وخصوصاً عندما يتكلمون، مع الانسحاب الذهني عندما يتكلم الآخرون. ربما يوجهون للطرف الآخر بعض الأسئلة ويظهرون بالاهتمام، ولكن عندما يبدأ الطرف الآخر في الرد على أسئلتهم، يخفقون في الإصغاء إليهم بشكل فعال. وهم ليس لديهم أي فكرة عن مدى تأثير الطرف الآخر بما يبدوا عليهم من تشتت وارتباك. والحقيقة أنه من الصعب على معظمنا الانتباه للأخرين تماماً طول الوقت، فالتشتت وشروع الذهن هما أمران طبيعيان، وفالبأ ما يحدثان بصورة لا إرادية.

وريما لا يكون في مقدورك أن تمنع نفسك من التشتت والشروع الذهني، ولكن في مقدورك أن تختار طريقة استجابتك لهما. من الممكن أن تبذل قدرًا زائداً من الجهد حتى يمكنك الانتباه الشخص الذي تقابله للمرة الأولى. والاستماع للأخرين بدون الانتباه لهم، أو "الشروع

## الانطباعات الأولى

الذهني”， مما من العوامل المؤثرة سلباً على الانطباعات الأولى. وحتى إذا كنت تنتبه للآخرين بشدة بشكل عام، فلو بدا عليك التشتت والشروع وأنت تقابل شخصاً للمرة الأولى، فسوف يفترض هذا الشخص أنك لا تراه جذاباً، أو أنك عموماً شخص مستغرق في ذاتك.

الإشارات التي تدل على الانتباه. إذا كنت تصفي بنشاط وفعالية إلى شخص ما، وأردت أن تظهر له هذا الأمر، فماذا تفعل؟ هناك عدد من الطرق الشائعة التي يمكن أن تظهر بها انتباحك واهتمامك، ومنها مثلاً: التعمية أو الهممة بالكلمات التي تدل على الفهم والمتابعة (مثل آه، إمم)، والإيماء بالرأس، والميل في اتجاه الطرف الآخر لالتقط كل كلمة يقولها، والابتسم، والتجاوب مع مشاعره، والاتصال الجيد بالعين. هذه التصرفات تخبر الطرف الآخر أنك تتبع كلامه، وأنك متنبه له ومهتم به.

**الإصغاء الزائف:** كما أن هناك أسلة يمكن أن تطرح بهدف تحويل مجرى المحادثة في اتجاه التحدث عن الذات، وهي الفكرة التي ناقشناها منذ قليل، فهناك أيضاً ما يعرف بالإصغاء الزائف، أو "انتظار كل طرف بلهفة لدوره في الحديث". وهذا هو ما يحدث عندما يتظاهر كل منهما بالإصغاء للأخر عندما يتكلم، بينما هو في الحقيقة يجمع أفكاره ويرتب كلامه، أو يترقب اللحظة المناسبة التي يمكنه عندها مقاطعة الطرف الآخر ليتكلم هو. وأحياناً ما يظهر هؤلاء الأشخاص رغبتهم في المقاطعة أثناء المحادثة. والطرق التي يفعلون بها ذلك تكون من خلال إظهارهم الإشارات العادبة التي تدل على الانتباه والاهتمام، ولكن بطريقة سريعة. على سبيل المثال، لو تعمت أو هممت بإحدى الكلمات الدالة على الفهم والمتابعة، أو أومأت برأسك بسرعة بينما كان الطرف الآخر يتحدث، فهذا سيخبره عن مدى نفاد صبرك، أو عن رغبتك في تحويل مجرى المحادثة في اتجاهك، مما يجعله يستبعد اهتمامك الحقيقي به.

وفي الموقف التالي، نرى كيف جسد "ويليام" طريقة "الإصغاء الزائف"، عندما التقى مع "بوب"، بينما كانا يشاهدان مباراة كرة السلة التي كان يلعب فيها ابناهما. وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

بوب: ذهبنا للتزلج على الجليد في العطلة الماضية، فقد كانت الثلوج رائعاً، ولكن الجو كان شديد البرودة، مما جعلنا نحتفي بأكواخ تغيير الملابس عدة مرات حتى لا نتأذى من الصقيع.

ويليام (وهو يومن برأته): آه، إم، آه...  
 بوب: كم أود أن أذهب إلى هناك في العطلة القادمة، ألا توافقني أنها كانت تجربة مثيرة؟  
 ويليام: آه، حسناً... دعني أخبرك كيف أمضينا عطلة نهاية الأسبوع الماضي... ذهبنا أنا  
 والأسرة إلى...

وبهذا وجد بوب نفسه يمتنع إلى تفاصيل القصة التي يحكى بها ويليام عن عطلة نهاية الأسبوع الماضي. وفي كل مرة حاول فيها بوب الكلام، كان ويليام يومن له برأته، ويقول: «آه، إم»، بنفاذ صبر واضح، إلى أن يتمكن من الإمساك بطرف الحديث. وفي النهاية، قرر بوب الانسحاب من المحادثة. لقد شعر أن ويليام لم يكن يمتنع له على الإطلاق، وبالتالي لم يكن من الممكنمواصلة الحديث معه.

### فن الاستجابة

بعد أن عرفت كيف تطرح أسئلة على الطرف الآخر وكيف تصنفي لاججاباته بفعالية، ما الذي تفعله أنت عندما تُطرح عليك الأسئلة؟ إن هناك أيضاً ما يعرف بفن الاستجابة للآخرين. والاستجابة البارعة تجعلك ترتبط بالطرف الآخر، كما تهدف إلى إشتعال اهتمامه وتحقيق توقعاته.

«كيف حالك؟» أو «كيف حالك بالفعل؟». أخبرنا أحد عملائنا، ويدعى «مايكل»، وهو في منتصف الثلاثينيات، عن محادثة دارت بينه وبين امرأة تدعى «فيونا»، كان قد قابلتها بينما كانا ينتظران نفس القطار الذي كان سوقهما في طريق العودة بعد انتهاء عطلة نهاية الأسبوع. شعر مايكل بالانجذاب نحو فيونا، مما جعله يرغب في التعرف إليها بشكل أفضل. وبعد أن تحدثا عن تأخر القطار وعن أفضل مكان في المحطة يمكن شراء الساندويتشات منه أثناء الانتظار، سألها مايكل كيف كانت عطلتها، فأجبتها بحماس قائلة: «كانت عطلة رائعة! لقد سافرت إلى منزل عائلي في بنسلفانيا، وسهرت لياليها حتى وقت متأخر مع أخي ووالديه، ولعبينا «بنك الحظ». على ما أظن، أحد هذين الوالدين في العاشرة والآخر في الثانية عشرة، أو ربما قد أتم الثالثة عشرة الآن، لا أدرى، وربما يكون الآن في الصف الخامس الابتدائي». على كل حال، فهما لم يلعبا بنفس مهاراتنا، ولكننا تركنا الولد الأصغر يفوز. لقد كان وقتاً رائعاً. ثم في اليوم التالي، ساعدت أمي في شواء ديك رومي في الفرن الواقع في حديقة المنزل. ولكن كان الجو بارداً جداً، فلابد أن درجة الحرارة كانت منخفضة للغاية، وقد اضطررت إلى المداومة على الحركة السريعة داخل البيت حتى أبقى أطباقي دافئة. وقد دعونا حوالي اثنى

عشر شخصاً لتناول العشاء، وكانت المائدة عامرة بالطعام...". ثم واصلت إخباره عن باقي تفاصيل العطلة.

كان رد فيونا على سؤال مايكل أكبر بكثير مما كان يتوقعه، ورغم أنه كان في البداية مهتماً بما تقوله، إلا أنه بمرور الوقت بدأ يشعر بالملل والإزعاج. وفي النهاية، عندما وجد صعوبة في محاولة الانتقال لموضوع آخر، بدأ يبحث عن ميرر يجعله ينسحب من المحادثة.

إن الغالبية العظمى منا يدركون أنه عندما يسأل أحد: "كيف حالك؟"، أن هذا السؤال يلقى على سبيل المجاملة، بهدف إضفاء جو من الهدوء والارتياح على المحادثة، وخصوصاً مع شخص قابلناه توأ. نحن نعرف ضمنياً أن السائل لا يريد منا شرحاً طويلاً مفصلاً عن حالتنا فعلياً، حتى إذا بدا أن هذا الشخص مهمتنا بنا بحق. ولكن ما طبيعة الإجابة التي يتوقعها الآخرون مثلاً عندما يسألون أحداً: "كيف كانت عطلتك؟". حسناً، يمكن أن يكون الحكم على هذا الأمر صعباً، فالواقف السابق، كان مايكل سيهتم فيونا بشكل أكبر لو قال أفضل أن تلتزم بمبدأ الإيجاز. وفي الموقف السابق، كان مايكل سيهتم فيونا بشكل أكبر لو كانت قد أخبرته باختصار عن الأشياء المهمة في عطلتها، وأوجزت في الرد.

وبشكل عام، فالمتحدث هو المسئول عن تغيير الموضوع، أو عن إعطاء الفرصة للطرف الآخر للكلام. وفي المثال السابق، كان من الصعب على مايكل أن يقاطع فيونا كي يغير الموضوع أو ليتحدث عن نفسه، بدون أن يبدو وقحاً أو غير مهم بها.



### فحص ذاتي:

عندما يوجه لي أحد سؤالاً، هل أجيده بمشاعر وأحساس صادقة، ولكن باختصار؟ هل أتجنب التفاصيل المفرطة، وأركز على المعلومات المهمة والشيقية، وبالتالي لا أصبح عبنا على المستمع ولا يرانني شخصاً مملاً؟



هذا يذكرني بنفسي. المحادثات الجيدة هي تبادل سلس للأفكار والخبرات. وأثناء استماعنا للآخرين، تتداعى إلى أذهاننا مواقف وحكايات تتعلق بموضوع المحادثة. والأخذ والرد أثناء المحادثات هو جوهر عملية التواصل. ولكن هذا التبادل يمكن أن يصبح غير متوازن، إذا ما استجبينا للآخرين بصفة متكررة بربط الموضوعات التي تطرح بنا. وما يحدث في هذه الحالة ليس دليلاً على رغبة لاشورية في إظهار ميزاتنا الراشنة أو عدم اهتمامنا بالطرف

الآخر، ولكنه استجابة تلقائية غير مدروسة تهدف إلى نقل التركيز إلينا.

أليشا: كيف كان الصيف الماضي؟

نایجل: حسناً، كان صيفاً رائعاً، وقد عدت لتوي من عطلة قضيتها في جنوب غربي البلاد.

أليشا: حقاً؟ لقد ذهبت إلى جرانت كانواون قبل بضع سنوات، وكانت عطلة مثيرة للغاية. وقد هبّطنا أنا وصديقة لي إلى سفح الجبل ونحن نمتطي حمارين، وقابلنا هناك بعض المرشدين السياحيين الذين أخبرونا بأنهم...

نجد هنا أن أليشا قد سقطت في مصيدة: "هذا يذكرني بيضسي". لقد سالت نایجل سؤالاً واستمعت لإجابته، ولكن إجابته هذه ذكرتها بإحدى حكاياتها، ولم تستطع أن تقاوم رغبتها في إخباره بها. وبينما كانت أليشا تشعر أنها بذلك تتواصل معه بطريقة جيدة، فالرسالة الفعلية التي وصلته عنها أنها غير مهتمة به، وأنها لا تركز إلا على نفسها. ولو أنها تحكمت في رغبتها الشديدة في إلقاء قصتها، وتابتت ما بدأته وذلك بسؤاله عن الأماكن التي زارها وعما فعله هناك، لكان قد وصله عنها رسالة إيجابية توحى باعتمادها به.



### فحص نقاش

هل أعطي الآخرين الفرصة لينهوا كلامهم أو أفكارهم، قبل أن أقطعهم بأي أفكار أو حكايات تنداعى إلى ذهني؟



## الأسلوب: مدى ما تظهره من اهتمام بالآخرين

عملية إظهار الاهتمام بالآخرين، كما ناقشناها لتونا، تعبر في مجملها عن طريقتك في استخدام لغة الجسد وفي اختيار الكلمات، والكيفية التي تطرح بها أسئلة على الطرف الآخر، وتصفي إليه، وتستجيب له. وبخلاف هذه العملية في حد ذاتها، هناك أسلوبك في إظهار هذا الاهتمام؛ ونقصد منه مدى أو درجة ما تظهره من اهتمام بالآخرين.

هل أنت عدواني أم سلبي أم طبيعي في الطريقة التي تبدي بها انتباحك للآخرين واهتمامك بهم؟ هل تعبير عن اهتمامك يساراف وسخاء، أم تحاول أن تظهره بطريقة هادئة معتدلة؟ المرجح هو أن أسلوبك هنا يعتمد على الموقف ومدى ما تشعر به من ارتياح في وجود الطرف الآخر. ولكن من الجائز أيضاً أن لديك ميلاً طبيعياً للتعبير عن اهتمامك بالآخرين بطريقة أكثر انفتاحاً أو انفلaculaً.

### **المبالغة في اظهار الاهتمام بالآخرين، الاهتمام الزائد من جانب واحد**

أحد عملائنا، ويدعى "سام"، وهو شاب في منتصف العشرينات ويعمل مندوب مبيعات في شركة أدوية، أخبرنا أنه يقابل أثناء عمله الكثير من الفتيات الرائعات، ولكنه يواجه صعوبة في تكوين علاقة جادة. وفي المقابلة "التمثيلية" التي أجراها مع "سوزان"، كان شديد التركيز

### **الإكثار من التحدث عن الذات، النرجسية الحوارية**

قد يبدو الإكثار من الكلام عن نفسك أمراً طبيعياً في بعض الأحيان، كما يكون له وقع طيب. ولكن يجب أن تكون حذراً لأنك إذا ما تعاديت في الحديث عن نفسك، فستجعل الطرف الآخر يبحث عن فرصة للفكاك منك وإنها المحادثة.

ولكن ما الذي يجعلك تصنف شخصاً ما على أنه يتصف بالنرجسية الحوارية؟ حدد علماء النفس بعض العناصر الأساسية للإجابة عن هذا السؤال: عندما يتباهى ويتفاخر، وعندما يبعد توجيهه نحو الحديث عن ذاته، وإذا كان يتكلم بصوت مرتفع، وعندما يكثر من استخدام الجمل التي تبدأ بالضمير "أنا" ويكثر من الكلام بدون داع، وعندما يبدو عليه "الشروع" أثناء تحدث الآخرين. ليس من الغريب إذن أن النرجسية الحوارية أمر غير مستحب على الإطلاق، وينتهي مبدأ الأخذ والرد اللازم أثناء المحادثات.

فما الذي يمكن أن يفعله الناس عند التعامل مع شخص يتصف بالنرجسية الحوارية؟ تظهر الأبحاث أنه بينما يحاول البعض تغيير الموضوع، إلا أن الغالبية العظمى من الناس يلتجئون إلى استجابة أكثر سلبية. فهم يبدون عدم اهتمامهم بهذا الشخص، ثم يبحثون عن طريقة لإنهاء المحادثة.

لذلك، إذا ما لاحظت أن بوادر الملل قد بدأت تظهر على الآخرين، وبدت عليهم الرغبة في إنهاء المحادثة معك أثناء كلامك عن نفسك وتمجيدها، يجب أن تنتبه. فمن الجائز أنك تفرط في هذا الأمر، وربما تكون هذه إشارة على أنه يتعين عليك الآن أن تغير الموضوع للكلام عن "أحد غيرك".

عليها، وكان ينحني تجاهها حتى لا تنوره أي كلمة من كلامها، كما كان يبتسم لها، وينظر في عينيها مباشرة. وقد استهل المقابلة بسؤالها عن تفاصيل يومها، ثم سألها أسئلة كثيرة عن حياتها وعوایاتها واهتماماتها وعملها، كما سألها عن رأيها في بعض الأحداث الجارية، وكذلك عن نوعية الأفلام والمسرحيات التي تحب مشاهدتها. وقد كان يصفى لإضافاتها بانتباه شديد، ويعقب عليها بأسئلة أخرى. كما كان يكرر اسمها باستمرار في تعليقاته أو وهو يوجه لها أي سؤال. أتعجبت سوزان إلى حد كبير باهتمامه الزائد بها، وبحيويته، وتركيزه عليها. لم يكن سام يمتدحها بصورة مباشرة، ولكن اهتمامه بها في حد ذاته جعلها تشعر بأنها امرأة جذابة، وبأنه يفهمها. ولكن أثناء المقابلة، أدركت سوزان أنه قد سألها كثيراً عن نفسها، ولكنه لم يخبرها بالكثير عن نفسه. والحقيقة هي أنه لم يعطها إلا فرصة بسيطة لسؤاله عن نفسه.

باختصار، كانت المحادثة من جانب واحد: إلى حد كبير.

لقد أغدق عليها سام انتباهه واهتمامه. صحيح أن هذا قد ترك لديها أثر إيجابي عنه بصفة عامة، إلا أنه قد أثار في ذهنها بعض التساؤلات: "هل سام شخص انطوائي بطبيعته، ولا يرغب في الانفتاح للآخرين والتواصل معهم؟"، و"ماذا كان دافعه وراء هذا الاهتمام الكبير بي؟"، و"هل هذه هي طريقة عندما يقابل أشخاصاً لأول مرة، وبالتالي فاهتمامه بي ليس موجهاً لي شخصياً أنا بالتحديد؟". وعندما أشارت له سوزان إلى كل هذا بعد ذلك في جلسة التقديم، أوضح لها سام أنه يحاول دائماً أن يجذب انتباه القنوات في أول مقابلة، بل إنه حتى يخطط مقدماً للأسئلة التي سيطرحها. ولكنه أكد لها أنه لم يكن يعرف أن هذه الطريقة تجعله يبدو شخصاً انطوائياً أو يجعل اهتمامه لا يبدو صادقاً. لم يكن سام يدرك أنها قد فسرت اهتمامه المفرط بها وأسئلته المستمرة لها على أنها محاولة منه للسيطرة على المحادثة، كما رأت أنه بذلك قد حد من فرصتها لتبادلاته اهتماماً باهتمام.

### تمتدح أم لا تمتدح؟

يتساءل عدد كبير من عمالتنا عما إذا كان من الواجب عليهم مدح وإطراح الآخرين في المواقف الاجتماعية أو الخاصة بالعمل، وعن كيفية القيام بذلك. هل يمكن أن يستهويهم هذا، أم أنه سيوصل لهم رسالة عكسية؟ ونحن نرى أن إطراح الآخرين أمر جيد، وسيجعلك تترك لديهم انطباعاً جيداً. وهو يجعل المتلقى يشعر بالتقدير والاحترام، وعادة ما يجعله يشعر بإعجاب أكبر تجاه من يقوم بامتداحه.

ولكن التركيز مهم هنا. فمن بين كافة المميزات والسمات التي يمكن أن تمتدحها في شخص ما عند مقابلته للمرة الأولى، تعتبر الإنجازات أو الموهب الشخصية أكثرها أمناً. وقد لاحظنا

أن علامنا يشعرون بشكل عام بأنهم فخورون بإنجازاتهم، ويحبون الكلام عنها. كما لاحظنا أيضاً أن أسلوب اختيار الزي يعد من الأمور التي يمكن امتداحها في الآخرين. وقد وجدنا أن الآخرين يستجيبون بشكل أفضل لامتداح طريقتهم في اختيار أزيائهم، فهي تعكس اختيارهم الشخصي، مما يستجيبون لامتداح أجسامهم، الأمر الذي قد يمثل حساسية بالنسبة لهم.

### الإطراء سوف يجعلك تصل لبعيد

عادة ما يبدو الأمر واضحاً جداً عندما يحاول شخص ما الفوز بالحظوظة عند شخص آخر ونيل استحسانه. ولكن ماذا لو كنا نحن المستهدفين بالإطراء والمديح وعبارات المjalلة؟ كيف يؤثر هذا على مشاعرنا تجاه الشخص الذي يكيل لنا هذا المديح والإطراء؟

وقد حاول الباحثون الإجابة عن هذين السؤالين، وفي إحدى الدراسات، طلبوا من المشتركين قراءة وصف مدحٍ، سواء لهم أو لأشخاص آخرين، على أساس أن هذا الوصف قد كتبه أشخاص "غريباء" (مشتركون في دراسة أخرى ولكن مجهولون بالنسبة للمشتركين في الدراسة الأولى)، بناءً على معلومات قد تلقوها عنهم. والحقيقة أن كل المشتركين كانوا قد تلقوا وصفاً إيجابياً واحداً، كتب بمعدل عن أي معلومات شخصية عنهم.

وقد أظهرت النتائج أن المشتركين عندما تم امتداحهم مقارنة بأشخاص آخرين، قد أظهروا إعجاباً بالشخص الذي امتدحهم، وتحسنت حالتهم المزاجية. وكان هذا صحيحاً بغض النظر عن دوافع الشخص الذي قدم المديح، وبغض النظر عما إذا كان هذا الوصف يتطابق مع صورتهم عن ذاتهم، وبالإضافة إلى ذلك، فقد توقع كل مشترك أنه إذا ما حدث في المستقبل تعامل بينه وبين من قام بكتابته هذا الوصف، أن من الممكن أن يشعر تجاهه بإعجاب أكبر.

ونلاحظ هنا أن المشتركين الذين تلقوا المديح لم يضعوا في اعتبارهم أبداً أن الطرف الآخر يمكن أن يكون غير صادق في مدحه. والسبب في هذه الظاهرة ربما يرجع إلى أن معظم الأشخاص الأسواء نفسياً يقدرون ذاتهم بدرجة كبيرة ويعتقدون أنهم "فوق المعتاد" في معظم سماتهم ومميزاتهم، وبالتالي فالمديح يتتسق تماماً مع تلك الصورة الذاتية، ويبدو منطقياً وسهل التصديق.

وقد استنتج الباحثون من ذلك أن "الناس يحبون من يمتدحونهم، ويميلون إلى الاعتقاد بمصداقيتهم وأمانتهم، رغم أنه قد تكون هناك إشارات في الموقف توحى بعكس ذلك".

كما أن طريقة تقديم المديح مهمة أيضاً. بعض الناس لا يحبون أن يمتدحهم الآخرون بعبارات صريحة مباشرة، على سبيل المثال: "لديك جسد رائع"؛ لأن هذه الطريقة تفرض عليهم الاستجابة لهذا المديح. وعادة ما يكون أمام الطرف المتلقى للمديح هنا خياران: إما أن يشكر الطرف الآخر بطريقة مهذبة، وإما أن ينكر هذا المديح بصورة محرجة: "حسناً، ولكنني بدينة من الجانيين، ولا يعجبني هذا". ولكن على الجانب الآخر، فعبارات المديح والمجاملة التي تقدم بطريقة تعزز من تدفق وانسياب المحادثة تشعر معظم الناس بالارتياح، وتعتبر وسيلة لمزيد من الانخراط في المحادثة. على سبيل المثال: "جميل أنك تمارس تمارين اليوجا، ويبدو أنها قد أفادتك كثيراً". هنا يعطي مقدم المديح الطرف الآخر الفرصة للكلام بتفصيل أكبر عن اهتماماته الشخصية، بطريقة تعمل على مواصلة تدفق المحادثة، وليس على مقاطعتها.

### "التعلق" في بيئة العمل

هناك طرق كثيرة لكسب الحظوظ لدى الآخرين ونيل استحسانهم في العمل، وهذه تشمل: التملق والمداهنة، والتواضع (الاعتذار مثلاً)، وتقديم الخدمات، وتأييد آراء الآخرين والموافقة عليها، والترويج للذات. وقد قام الباحثون بدراسة مدى فعالية هذه الأساليب، عندما تستخدم مع الم Reeveses والزملاء والرؤساء في العمل.

وتشير النتائج بشكل عام أن كل هذه الأساليب تحقق الغرض المرجو منها، على الأقل إلى حد ما. فالأشخاص الذين يستخدمونها يفوزون بحب واعجاب الآخرين، ويحصلون على تقييمات أفضل في العمل. كما أن هذه الأساليب قد حققت نتائجها مع الجميع، ولكنها حققت عند استخدامها مع الم Reeveses والزماء نتائج أفضل مما حققته عند استخدامها مع الرؤساء. وقد ثبت أن أكثر هذه الأساليب نجاحاً مع الرؤساء كان التملق والمداهنة، وأقلها نجاحاً كان الترويج للذات. كما أوضحت النتائج أنه عندما تكون محاولة نيل الاستحسان وكسب الحظوظ أكثر وضوحاً، ويكون ظاهراً أن الشخص الذي يفعل ذلك لديه أهداف ودوافع معينة، فإن تأثير هذه الأساليب يتضاءل.

لذلك فمن الممكن أن تحظى بحب واعجاب الآخرين بشكل أكبر، وتحصل على تقييمات أفضل، إذا ما بذلت جهداً في سبيل ذلك. ولكن يجب أن تفعل ذلك بحرص، وتدرك جيداً أن محاولة الترويج لذاتك بصورة نشطة وإظهار رغبك الواضح في إثارة إعجاب الآخرين والتاثير عليهم يمكن أن تأتي بنتائج عكسية. ويجب أن تراعي هنا على الأخص في تعاملك مع رؤسائك في العمل، وتذكر دائماً أن الاعتدال مطلوب هنا.

### التقليل من إظهار الاهتمام بالآخرين، الاهتمام غير الواضح

يعتبر "سام"، مندوب المبيعات في شركة الأنوية الذي تحدثنا عنه منذ قليل، والذي أخذ على سوزان بغيض من الاهتمام، أحد العملاء النادرين لدى شركتنا. والسبب هو أن أسلوب الكثرين من عملائنا مختلف تماماً عن أسلوبه؛ فهم مقلون تماماً فيما يظلونه من اهتمام بالآخرين. وهم يميلون إلى عدم التركيز على الآخرين بشدة، وعدم توجيه أسللة كثيرة لهم، ويتزدرون في التعبير عن الانجذاب تجاههم أو الاهتمام بهم، وبدلًا من ذلك، يتزدرون عن أنفسهم وعن قضايا موضوعية، كالأحداث الجارية مثلاً. وهم لا يظهرون قدرًا كبيراً من الاهتمام بالآخرين لأنهم لا يريدون أن يظهروا أقل قيمة منهم، أو يظهرن المحتاج لهم، أو لا يريدون التعرض للرفض. وربما يشعرون في بعض الأحيان بالخوف تجاه نقاط القوة لدى الآخرين، ولا يريدون معرفة المزيد عنهم أو الاعتراف بهم وتقديرهم؛ لأن هذا سوف يعزز ما بداخليهم من مشاعر الدونية والإحساس بالنقص. وهناك أشخاص كثيرون قد اعتادوا على عدم إظهار قدر كبير من الاهتمام بالآخرين في مقابلتهم الأولى معهم، حتى عندما يكون لديهم فضول حقيقي.

ولكن رغم أن هذا الأسلوب ربما يبدو "مأموناً"، إلا أنه يشتمل على بعض السلبيات. فإذا ظهر الاهتمام بالآخرين أمر معد، ولذلك إذا ما أظهرت اهتمامك بهم، وأبديت لهم الحب والإعجاب والاحترام، فالرجح بشكل أكبر أنهم سيدادلونك نفس الشاعر، وهو ما لن يحدث في حالة ما إذا كانوا لا يعرفون مدى اهتمامك بهم أو مدى ما تشعر به من انجذاب نحوهم. وهكذا، إذا ما أبديت اهتمامك بشخص ما، فالرجح بشكل أكبر أن تصبح أنت أيضاً موضع اهتمامه.



### فحص فاتورة:

هل لا أجد صعوبة في التعبير عن الاهتمام الحقيقي والاحترام لشخص قابلته لتوi، حتى إذا كنتأشعر بأنني أقل منه شأنـاً بطريقة ما؟



## الطريقة الثالثة، الاهتمام الوائق

لتأخذ الآن عملية أخرى من عملياتنا، وتدعى "آمي"، وهي مدرسة شابة، وكانت قد أجرت هذه المقابلة "التمثيلية" مع مستشار شركتنا على أحد المقاهي. وفيما يلي جزء من الحوار الذي دار بينهما:

آمي: ما الذي تحب فعله على سبيل الاستمتاع؟

نيك: حسناً، أقوم بتصوير أفلام الفيديو على سبيل الهواية، وقد قمت حتى الآن بتصوير عدد منها لأصدقائي وعائلتي، فقط على سبيل الاستمتاع، وليس بغرض الاحتراف.

آمي: شيء، رائع حقاً. إنني لم أقابل أحداً من قبل قام بتصوير فيلم بشكل فعلي، رغم أن الكثيرين منهن أعرفنهم يمتلكون كاميرات فيديو. ولكن كيف قررت القيام بهذا الأمر؟

نيك: لا أعرف بالتحديد، ولكن لي بعض الأصدقاء يعملون في المسرح، وأعتقد أنهم من رسخوا الفكرة في ذهني.

آمي: يبدو أنك شخص مبدع، وهذا شيء رائع بحق. أنا أيضاً أود أن أصبح أكثر إبداعاً، فلدي قدر من الموهبة في الموسيقى، ولكني لم أستكشف هذا الأمر بجدية حتى الآن.

شعر نيك هنا بتقديرها لإنجازه المبدع في مجال التصوير. وقد أظهرت آمي اهتماماً حقيقياً به، وامتدحته وأثننت عليه بطريقة جعلته يشعر بالارتياح، وبالرغبة في موصلة الحديث معها، مما جعله يخبرها بال المزيد عن نفسه. كما أن الطريقة التي استجابت بها لإنجذاباته أعطته الفرصة بعد ذلك ليظهر اهتمامه بها هو الآخر. وقد واصلاً الحوار معاً بحماس وحيوية، حيث تحداها حول عدد كبير من الموضوعات، واستطاع كل منهما فهم الآخر بسهولة.

إن أمامك، مثل آمي، الكثير الذي يمكنك تحقيقه من خلال التعبير عن اهتمامك الحقيقي بالآخرين. باظهار الاهتمام بالآخرين يجعلهم يشعرون بتقديرك وفهمك لهم، وبأنهم يتمتعون بالجاذبية. وكل هذه الفوائد تجعل الطرف الآخر أكثر افتتاحاً للتواصل معك. وطالما أنك تظهر هذا الاهتمام بطريقة صادقة تعزز من تدفق المحادثة ولا تتقلل من تقديرك لذاتك أو تنتقص من صورتك أمام الآخرين، فمن المرجح أن هذا سيجعل الانطباع الأول عنك انطباعاً جيداً. وقد استطاعت آمي في الموقف السابق، من خلال إظهار الاهتمام بنيك بطريقة بسيطة وسهلة للغاية، أن تبدو واثقة بنفسها، ومتناهية مع ذاتها، الأمر الذي جعله يراها شخصية جذابة للغاية.

## ملخص

الاهتمام به يمكّنك أن تمنحها للآخرين. ومعظم الناس يريدون من يفهمهم، وسيقدرون اهتمامك بهم وتركيزك عليهم. وأنت عندما تقابل أنساً للمرة الأولى، لا تعرف عنهم إلا القليل جداً بجانب مظهرهم الخارجي، وربما تصل إلى افتراضات سريعة قد أو قد لا تعكس حقيقتهم. وإظهار اهتمامك بالتعرف عليهم أكثر، وتقديرك لهم كما هم، سوف يجعلهم على الأرجح يبادلونك اهتماماً باهتمام، ويضع أساساً للتواصل بينك وبينهم.

وتتضمن عملية إظهار الاهتمام بالآخرين توجيه طاقتكم الجسدية تجاههم من خلال النظر إليهم مباشرة، والميل تجاههم، والاستجابة لهم بطريقة غير لفظية. كما تتضمن أيضاً توجيهه أسلمة إليهم، والإصغاء لهم بدقة وفعالية، والاستجابة لكلامهم بطريقة مناسبة. أما أسلوبك في إظهار هذا الاهتمام فيتضح من خلال مدى ما تبديه من فضول تجاههم، ومن خلال الطريقة التي تمتدهم وتطرّيهم بها، أو تبدي بها تقديرك لهم.

وبينما تقوم بقراءة الجدولين التاليين، فكر في الطريقة التي تظهر بها اهتمامك بالآخرين في أول محادثة معهم. هل تدرك الطريقة التي تعبّر بها عن انتباحتك لهم واهتمامك بهم؟ هل تعبّر عن اهتمامك بوضوح وبدون تحفظ أم يغلب عليك الخجل؟ أي نوع من الاهتمام تظهره للآخرين؟ مرة ثانية، فكر في كل سلوك من السلوكيات الواردة في الجدولين، وضع أمامه علامة لتحديد ما إذا كنت تقوم به عادةً أو أحياناً أو نادراً.

#### **سلوكيات إيجابية تتعلق باظهار الاهتمام بالآخرين**

### مواقف سوء تواصل شائعة

هل أفعل ذلك؟			ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة			
			غير مهتم به ، رافضاً له ، منشغل بالبال بشيء آخر	محايداً	لا تصنفي للطرف الآخر بشكل فعال
			أنا نانياً ، غير مهذب ، مملأ	غير متحفظ ، شيئاً	تتحدث عن نفسك بدون أن تسأله أي سؤال عن نفسه
			كتوماً ومحظياً ، محباً للسيطرة	مهتماً به ، جذاباً	تتحوز على المحادثة بأن توجه له أسئلة كثيرة
			أنا نانياً ومسترقاً في ذاتك ، غير جذاب	مهتماً به ، مسترقاً معه	تستخدم الأسئلة كوسيلة للتتحول إلى الكلام عن نفسك
			غير مهتم به ، رافضاً له ، فاتر المشاعر	هادئاً وواثقاً بنفسك	لا تظهر انتباحك له واهتمامك به

## الفصل السادس

# طرح الموضوعات: موضوع المحادثات الأولى ٦

أنت الآن تعرف الأساسين الأوليين للانطباعات الأولى: كيف تشجع الآخرين على التحدث والتوافق معك، وكيف تظهر الاهتمام بهم. فماذا بعد ذلك؟ إنك عندما تبدأ في الكلام مع شخص ما، تكون أمامك الفرصة لكي تجعل المحادثة شيقة، وليس مملاً. فكيف تفعل ذلك؟ حسناً، يمكنك أن تظهر الأساس الثالث للانطباعات الأولى عندما تطرح و تستكشف موضوعات مختلفة أثناء المحادثة، مستقاة من العالم المحيط بك: عن الحياة والأحداث الجارية والثقافة، وعن ملاحظاتك على كل تلك الأشياء.

فمندما تتحدث عن العالم المحيط بك، فأنت بذلك تقوم بمهمة "تنوير" الآخرين، تلك الهيئة الاجتماعية التي تحدثنا عنها من قبل. أنت بذلك تشجع اهتمامهم بالأفكار ووجهات النظر الجديدة. وهذا يظهر خصالك ومميزاتك الجيدة. فعندما تطرح موضوعات تتعلق بالعالم المحيط، تبدو محبأً للاستطلاع و منشغلاً بالحياة و مشاركاً فيها. أما إذا بدا عليك أنك قليل الإدراك أو الاهتمام بالحياة وبالأفكار المحيطة بك، فربما تبدو شخصاً ملأ أو مستغرقاً في ذاتك، أو كليهما معاً.

ولكن حتى الشخص الخبير بالحياة والناس وواسع المعرفة والاطلاع يمكن أن يشعر بالحيرة والارتباك عندما يتحدث مع شخص آخر للمرة الأولى. وكل منا قد تعرض لواقف شعر فيها

بأنه معقود اللسان، وفكري في نفسه قائلاً: "ما الذي سأتحدث فيه مع هذا الشخص؟ هل يجب أن أتحدث عن أحوال الطقس، أم عن هوايتي في صنع نماذج الطائرات، أم عن سعر البنزين، أم عن عملي في إدارة حظر بيع واستخدام الأسلحة؟". بالطبع من السهل أن تفتح موضوعات مختلفة مع أصدقائك؛ فكل منكم يعرف اهتمامات الآخرين، وربما يشارك معهم في الكثير منها. ولكن عندما تلتقي لأول مرة مع شخص لا تعرفه، فكل منكما يبدو كصفحة بيضاء فارغة بالنسبة للآخر. والطريقة الوحيدة التي يمكن من خلالها أن تعرف الطرف الآخر هي أن تعبر هذا الحاجز، وتستكشف بعض الموضوعات.

وفي هذا الفصل، سنركز على الطريقة التي تناقش بها القضايا الموضوعية؛ تلك التي تتعلق بالعالم المحيط بك، وتعكس طريقتك في تقديم ذاتك للآخرين فكريًا. وهي توضح كيفية معالجتك للمعلومات التي تتلقاها، وإلى أي مدى تمتلك عقلية تحليلية ومبدعة ومتفتحة. وعلى النقيض من ذلك، فالطريقة التي تناقش بها القضايا الذاتية -المعلومات والمشاعر الشخصية- تعكس طريقتك في تقديم ذاتك للآخرين عاطفياً. وسنتحدث عن هذا بالتفصيل في الفصل ٧.

سوف نستكشف هنا عملية وأسلوب ومحتوى تقديم ذاتك فكريًا. ونقدم بالعملية ترتيب طرح الموضوعات الجديدة وطريقة طرحها، ونقد بالأسلوب طريقة مناقشة الموضوعات، وما إذا كانت المناقشات تم بشكل تفاعلي أم من جانب واحد، ونقد بالمحتوى الموضوعات الفعلية التي تثيرها أو تطرحها. سوف نوضح لك كيف أن طريقة الكلام عن الموضوعات أمر بكثير من الموضوعات في حد ذاتها. فيإمكانك مثلاً أن تجعل من قضية أخلاقية مدهشة شيئاً مملاً، لو أنك ببساطة أعطيت الطرف الآخر محاضرة مسوبه عنها. كما أن بإمكانك أيضاً أن تجعل من هوايتك في صنع نماذج الطائرات موضوعاً شيئاً في المحادثات، لو أنك تحدثت عنها بطريقة جذابة وممتعة.

## العملية: أساسيات المناقشة

سوف نبدأ بالحديث عن أساسيات المناقشة. ونقدم بذلك الأساسيات الترتيب الذي تطرح به الموضوعات المختلفة، وكيف تطرح الموضوعات وتستجيب لها، وكيف تتحقق من اهتمام الآخرين بالموضوعات التي تطرحها.

### الترتيب/العتاد

رغم أن لكل محادثة أولى طابعها الجديد والمميز، فهناك قواعد معينة لفتح المناقشات. والحقيقة هي أن هناك تتابعاً شائعاً ومتعارفاً عليه عند مناقشة قضايا موضوعية مع شخص قابلته لتوك.

فنحن عادة ما نبدأ بحديث "تمهيدى" عن أشياء عامة أو مشتركة، ثم ننتقل إلى الحديث عن بعض "الحقائق"، ومنها ننتقل بسهولة إلى "الجانب الشيق" في المحادثة، حيث يعبر كل طرف عن أفكاره وآرائه وموافقه المختلفة. وإنما طبقت هذا التتابع، فالرجح أنك ستجمل الآخرين يشعرون معك بمزيد من الارتياب. كما يمكن أن يجعل هذا التتابع استهلاك المحادثات أمراً أكثر سهولة، وخاصة في المواقف التي لا تعرف فيها من أين تبدأ.

### المستوى ١. الموضوعات التمهيدية: نون نحن

عادة ما تدور الموضوعات الاستهلالية في المحادثات الأولى عن البيئة الحالية أو الموقف الحالي -كيفية الوصول إلى مكان المقابلة، وأحوال الطقس، والمكان المحيط- كما أوضحنا في الفصل ٤. ومن الضروري تقريراً أن تم الإشارة إلى بعض الأمور المتعلقة بالبيئة المكانية أو الزمانية الحالية. بعد ذلك يبدأ الطرفان عادة في استكشاف إن كان هناك أصدقاء مشتركون بينهما أو كانت هناك أي صلات أخرى مشتركة. والقيام بهذه الخطوة التقليدية يساعد الآخرين على ربطك بعالمهم، والشعور معك بالارتياح.

### المستوى ٢. الحقائق: مافا يحدث

ما الذي تتحدث عنه بعد أن تحدثت عن أحوال الطقس مثلاً؟ هناك لحظة خطيرة، وأحياناً ما تكون محرجة، وهي تلك التي تلي الانتهاء من الكلام عن الأمطار وأحوال الطقس أو غير ذلك من الموضوعات التمهيدية، وهي اللحظة التي يتغير فيها على أحد الطرفين أن "يبدأ" بطرح موضوع ما. إن بعض المحادثات الأولى يمكن أن تبدو كصيغ السulk؛ حيث تلقي بموضع ما، وترى إن كان الطرف الآخر سيلقط الطعم. ونحن عادة ما نستهل الكلام عن موضوع معين بالإشارة إلى حقيقة ما: "هل سمعت عن...؟". وهناك سبب وجيه وراء القيام بذلك وهو أن الحقائق تغير شيئاً ماموناً، والاحتمال بسيط أن تنطوي على إساءة لأحد أو تؤدي إلى نشوء الصراع.

### المستوى ٣. الجانب الشيق: الأفكار والأراء

رغم أن الحقائق تكون "مأمونة الجانب"، إلا أنها عادة لا تكون على نفس الدرجة من التشويق للأفكار والأراء، والمواقف التي يكشف عنها الطرفان، والتي تعتبر أكثر تشويقاً بكثير. ونحن غالباً ما نقرر من خلال المناقشات التي يتم على هذا المستوى مدى رغبتنا في تطوير علاقتنا بالطرف الآخر. غير أن الأفكار والمواقف والأراء تعتبر أكثر خطورة من الحقائق؛ فالخوض في "محيط الأفكار" قد يعرض الطرفين لخطر الكشف عما بينهما

### مواقف التجاذب

ما الذي يجعل الآخرين ينجذبون إليك؟ قام علماء النفس بدراسة الكثير من العوامل المؤثرة في هذا الأمر، بما فيها الصفات الجسدية، والتعاون، والذكاء. ومن النتائج القوية التي تم التوصل إليها أن الآخرين ينجذبون إليك إذا كنت تبني نفس مواقفهم في الموضوعات الحياتية: رعاية الأبناء، وقوانين الرعاية الاجتماعية، والتدخين، وغيرها من الموضوعات الأخرى.

فما السبب في ذلك؟ بداية، أنت عندما تبني نفس مواقف الطرف الآخر، فإن هذا يعتبر شكلًا من أشكال التأييد يثبت قدرته على الوعي والإدراك، وعلى تفسير العالم المحيط به بطريقة صحيحة، وعلى التوقع الجيد لما يمكن أن يحدث. وهناك سبب آخر، وهو أن الآخرين يفترضون بصورة طبيعية أنهم سيكونون محل إعجاب من يشاركونهم نفس المواقف. لذلك، إذا ما وافق رأيك رأى الطرف الآخر بخصوص تطبيق عقوبة الإعدام مثلاً، فسيفترض هو أنك ستشعر تجاهه بالإعجاب أكثر مما لو كنت قد اختلفت معه في الرأي في هذه المسألة. ولأنه يفترض أنك ستشعر تجاهه بالإعجاب، فسيشعر تجاهك بالإعجاب هو الآخر.

إذا ما أردت أن يتلقاك الآخرون بطريقة إيجابية، فأظهر لهم المواضيع التي تجمعكم فيها مواقف متماثلة. وركز دائمًا على البحث عن الجوانب التي تتفق فيها معهم، مع تجنب تلك التي تعتبر موضع خلاف. وتذكر أن أي إنسان يحب دائمًا أن يسمع من الآخرين عبارة: “نعم، أنت على حق”， وليس عبارة: “لا، أنت مخطئ”.

من اختلافات في المبادئ والقيم. وهذا هو السبب في أننا عادة ما نستهل المحادثات بالمواضيع التمهيدية والحقائق التي لا خلاف عليها، ومن ثم ننتقل إلى التعبير عن الأفكار وال موقف والأراء.

### اختلاف المواقف

بالطبع ليست كل محادثة أولى تتبع هذا الترتيب، وبعض المواقف على وجه الخصوص تتبع لك أن ننتقل بسرعة إلى موضوعات “المستوى ٣”， وهي كما قلنا من قبل تعتبر الجانب الشيق في المحادثات. على سبيل المثال، عندما تحضر اجتماعاً تم عقده لمناقشة موضوعات عامة أو مشتركة، كاجتماع المجلس المحلي مثلاً، فستميل إلى الانتقال مباشرة إلى موضوعات “المستوى ٣”， لأنك في مثل هذه المواقف تعرف بالفعل أن هناك اهتمامات مشتركة بينك وبين الآخرين. وربما تبدأ المحادثة في مثل تلك المواقف بالكلام عن الموضوع الأساسي المشترك

على سبيل المثال، عن القوانين الجديدة لتحديد الأقسام الإدارية في المدينة، ورأيك في تلك القوانين - وتختطف الموضوعات التمهيدية. أما إذا أردت أن تتعرف على أحد الأشخاص بشكل أفضل في موقف كهذا، فربما يتعين عليك أن تتبع ترتيبها عكسها في المحادثة، فتنتقل بعد انتهاء المناقشة الخاصة بالموضوع الأساسي إلى الكلام عن المكان الذي تجتمعون فيه مثلاً أو عن الأحداث الجارية، وتتبادلان بعض المعلومات الشخصية.

### القاء الطعم، طرح الموضوعات

بغض النظر عن الموقف، من المفضل أن تطرح بعض الموضوعات في أول محادثة لك مع الطرف الآخر، بدلاً من عدم طرح أي موضوع على الإطلاق. لتأمل هذا الموقف الخاص بأحد عملائنا، ويدعى "ليني"، وكان قد التقى بمستشاره شركتنا في مقابلة "تمثيلية" بعد ظهر أحد أيام الشتاء. وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

سوزان: هل تنوي مشاهدة حفل توزيع جوائزـ"الأوسكار" الأسبوع القادم؟

ليني: لا، فأنا لا أذهب إلى السينما كثيراً.

سوزان: وأنا أيضاً، ولكني أحب أن أرى النجوم الذين يفوزون بهذه الجوائز، وأرى ما يرتدونه من ملابس.

ليني (وهو يرمن برأسه): حسناً، أعرف أن الكثيرين سوف يشاهدون هذا الحفل.  
(وقفة)

سوزان: هل قرأت صحيفة "سانداي"؟ من الواضح أنه قد حدث ذوبان للجليد في بعض المناطق القطبية! أعتقد أن ارتفاع درجة حرارة سطح الأرض ظاهرة حقيقة.

ليني: حقاً؟ وما الذي سيترتب على حدوث ذلك؟

مضت سوزان بعد ذلك تشرح له ما قرأت، وظل هو يعلق على كلامها بنفس هذه الطريقة، إلى أن قامت بطرح موضوع آخر، واستمر هذا النط للنحو من ساعة.

وفي جلسة التقييم، أخبرها ليني أنه قد استطاع بالتحدث معها، واعتقد أنه قد أظهر لها اهتمامه بها وحرصه على الانخراط في المناقشة. وقد ذكر أيضاً أنه يحب على وجه الخصوص التحدث مع أشخاص مثلها، من يهتمون بأشهاه، لا يتبعها هو. وقد أوضحت له سوزان أنه بالرغم مما أظهره من اهتمام وانتباه، فقد شعرت بأنها قد تحملت وحدها عبه تدفق المحادثة، كما شعرت بالإحباط بسبب ضعف مشاركته. لقد شعرت بأنها قد حرمت فرصة الحصول منه على أي معلومات مفيدة أو شيقة.

وبشكل عام، إذا لم تقم بإضافة أي أفكار أو موضوعات إلى المحادثة، فمن المحتمل أن

تبعد للطرف الآخر شخصاً ميلاً، رغم أنك ربما تكون قد تصرفت بشكل يدل على الاهتمام والانتباه، وشعرت بأنك قد شاركت في الحوار.

### عندها لا تعرف ما يمكن أن تتحدث عنه

فيما يلي تلك التجربة التي تعرض لها صديقنا "جاك"، وهو في مطلع الثلاثينيات من عمره، وكان قد انتقل حديثاً من ميامي إلى نيويورك سعيه. كان رئيسه في العمل قد دعاه إلى حفل عشاء في منزله. كان جاك يأمل أن يلتقي هناك ببعض الأشخاص الجدد، ولذلك فقد تأقلم وتهتمم حتى يترك انطباعاً جيداً. وأثناء الحفل، جلس جاك بجوار "فانيسا"، جارة رئيسه في العمل، وهي امرأة هادئة في نفس عمر جاك تقربياً. قدم كل منهما نفسه للأخر، وتبادل بعض الأسئلة عن وظيفته كل منهما ومكان إقامته وطبيعة علاقته بصاحب الحفل. ثم سادت لحظة صمت محrage. بعدها سألها جاك عن رأيها في الطعام الذي قدم في الحفل، فأجابته بأنه كان لذيذاً، وأن السمك قد أعجبها بشكل خاص. ثم سادت لحظة صمت أخرى. بعدها سأله فانيسا عن رأيه في مطاعم نيويورك على اعتبار أنه جديد على المدينة، فأجابها بأنه لم تتع له الفرصة إلا لتجربة القليل منها، وبأنها أفضل بالتأكيد من تلك الموجودة في ميامي. وقد وافقته فانيسا على رأيه. وبعد القليل من المحادثة عن بعض الأماكن العامة في نيويورك، وجد كل منهما نفسه يتطلع للانضمام للمجموعة مرة أخرى، على أمل أن ينخرطاً في محادثات أخرى.

من الواضح أن جاك وفانيسا لديهما صمودة في طرح موضوعات تسمح للمحادثة بأن تتدفق. لقد ظلا عالقين في موضوعات المستوى ١، أي الموضوعات التمهيدية؛ فقد تحدثا عن الموقف

### وصفة للملل

للأسف، هناك طرق كثيرة يمكن بها أن تكون مملاً.

وقد قم الباحثون بدراسة مشاعر الملل التي تسود التفاعلات والمعاملات الشخصية في بعض الأحيان، حيث طلبوا من المشترين الاستماع إلى محادثات فعلية وتقييمها من نواح معينة.

وتظهر النتائج أن الأشخاص السلبيين الذين لا يضيفون إلا القليل جداً من المعلومات الموضوعية أثناء المحادثات يراهم الآخرون أناساً مملين، مقارنة بهؤلاء الذين يشاركون مشاركة فعالة، فيما كان محتوى كلامهم. ونحن ننظر إلى هؤلاء الأشخاص السلبيين والأقل مشاركة على أنهم لا يحسنون التواصل، وليس لديهم فدر كبير من الوعي الاجتماعي، كما أنها تشعر باعجاب أكثر تجاه الأشخاص الأكثر مشاركة وفعالية أثناء المحادثات.

إن الاستجابة للموضوعات التي يطرحها الآخرون، والمبادرة بطرح موضوع واحد أو أكثر أثناء المحادثات لهما تأثير كبير للغاية. فيما يمثلان عنصر تأثير وتسويق للطرف الآخر، كما يظهرانك في صورة إيجابية حيدة.

الذي يجمعهما وعن علاقتها بصاحب الحفل وعن الطعام الذي قدم، ولكنها لم ينتقلا إلى موضوعات المستوى ٢، أي الحديث عن الحقائق، وبالتالي لم يطرح أحد منها أي موضوع محدد للمناقشة، ناهيك عن الوصول إلى المستوى ٣، وهي الجوانب الشيقة في المحادثة. لقد أعد المسرح، وانتهت الفصل الأول، ولكنها قد فشلا في الانتقال إلى الفصل الثاني.

من المحتمل أنك تعرف أشخاصاً لديهم دائماً الكثير والكثير من الأخبار والمعلومات المفيدة والمثيرة. وهؤلاء الأشخاص البارعون في طرح الموضوعات وإثارة القضايا المختلفة عادة ما يكون التحدث معهم أمراً جذاباً ومثيراً للذهن. فكيف يستطيعون ذلك؟ إن لديهم على ما يبدو معيناً لا ينضب من الموضوعات والأفكار التي تكون في متناول أيديهم دائماً. وبعض هذه الموضوعات ربما تكون مستقاة مما يشاهدونه في التليفزيون أو من قراءاتهم، أو من الجائز أن شخصاً آخر قد حدثهم عنها. ولكن الكثير من موضوعاتهم الشيقة ربما تعبّر عن ملاحظات ورؤى وتعليقات خاصة بهم فيما يتعلق بأمور الحياة اليومية. إنهم ماهرون في تجميع الأفكار والمعلومات التي ربما يجدها الآخرون شيقة وجذابة، وكذلك في الملائمة بين طبيعة الموضوعات التي يطرحونها وطبيعة من يتحدثون معهم.

### الخروج من المأزق

إذا وجدت نفسك في حيرة، ولا تعرف عن أي شيء يمكن أن تتحدث، يمكنك دائماً أن تلجأ لطرح الأسئلة: "هل سمعت عن...؟، ما رأيك في...؟". كان في استطاعة جاك أو فانيسا في الموقف السابق نقل المحادثة إلى المستوى التالي، عن طريق طرح المزيد من الأسئلة، وخصوصاً ما يتعلق منها بموضوعات المستوى ٢ والمستوى ٣ (الحقائق والأراء). على سبيل المثال، كان في استطاعة جاك أن يقول مثلاً: "إنني جديد في هذه المدينة كما أخبرتك، ولذلك فأنا لم ألم بعد بالثنين المحلية المختلفة، فما رأيك في خطة المحافظ الأخيرة بخصوص...؟". كذلك فقد كان في استطاعة فانيسا أن تأسأله: "كيف كان الحال في ميامي؟ وما الأخبار هناك؟".

### فحص ذاتي

هل أنا قادر على نقل المحادثة إلى ما هو أبعد من مرحلة الكلام عن الموضوعات التمهيدية، وذلك عن طريق طرح موضوعات جديدة للمناقشة؟ هل يمكنني أن أستشعر الموضوعات التي يمكن أن يجدها الآخرون جذابة؟ هل يمكنني أن أجعل المحادثة مثيرة وأضفي عليها الحيوة حتى كان هذا ضرورياً؟



### التحادط الطعم، الاستجابة للموضوعات

بالطبع تعتبر الاستجابة للموضوعات التي يطرحها الآخرون جانباً مهماً في المحادثات. وأنه لأمر رائع حقاً أن تكون تلك الموضوعات متعلقة بأشياء تعرفها أو ذات أهمية خاصة بالنسبة لك. فإذا سألك أحد عن فريق كرة القدم الذي تشجعه، أو عن الموسيقار الذي تفضله، فسيمكنك عادة أن تتوصل إلى بعض الأفكار والأراء.

### الموضوعات التي لا تعرفها

ولكن هناك الكثير من الموضوعات التي لا تعرف عنها أي شيء، على الإطلاق. وهذا أحد جوانب المتعة التي تتضمنها مقابلة أشخاص جدد: تعلم أشياء جديدة والتعرف على وجهات نظر جديدة. ولكن أحياناً عندما يطرح الطرف الآخر موضوعاً غريباً عنك، تشعر بالخوف من أن تبدو جاهلاً، وتحاول أن تغير أو تتجاهل هذا الموضوع. ولكن للأسف، فأنت لو فعلت ذلك، فربما يرى الطرف الآخر أنك شخص غير مهذب، وأناني، وغير لبق اجتماعياً.

وفيما يلي جزء من محادثة دارت بين "روب" و"جورج"، وهو زميلان في العمل لا يعرف كل منهما الآخر، وكانا يتجاذبان أطراف الحديث عند ماكينة القهوة في صباح اليوم التالي لعملة نهاية الأسبوع:

**روب:** كانت عطلة نهاية الأسبوع مرهقة بحق؛ فقد كان علي أن أصطحب ولدي إلى تعريرن كرة القدم، كما كانت عائلة زوجتي في زيارة لنا، ولذلك فقد شعرت بتعب شديد. كنت أتمنى لو كان هناك وقت أطول حتى يمكنني الاسترخاء قليلاً.

**جورج:** أعرف ما تقصد. أما أنا فكنت مريضاً في العطلة الماضية، ولذلك فقد أتيح لي بعض الوقت للراحة والاسترخاء ومشاهدة التليفزيون. بالأمس فقط شاهدت فيلماً وثائقياً عن "لينكولن"، وقد كان معداً بشكل جيد حقاً. لم أكن أعرف أن...

**روب:** حقاً؟... لقد فاتتني مشاهدة هذا الفيلم... ولكنني عن نفسى أميل أكثر إلى سماع الموسيقى، وقد شاهدت بالأمس فيلماً عن العصر الذهبي لموسيقى الجاز. كم يعجبنى هذا النوع من الموسيقى.

شعر روب، الذي كان لا يعرف إلا القليل عن التاريخ، بجهله عندما تحدث جورج عن الفيلم الوثائقي الذي شاهده، وبالتالي شعر بالحرج لأن متابعة الكلام في نفس الموضوع كانت مستكشف عن جهله. ولهذا لجأ إلى تغيير الموضوع على الفور. غير أن جورج قد اعتبر أن هذا التصرف دليلاً على أن روب شخص غير مهذب وغير لبق، اجتماعياً، وغير مهم به. هنا كان

سلوك روب على التقىض مما أشرنا إليه من قبل من أن بعض الأشخاص يعمدون بطريقة تكتيكية إلى نقل المحادثة نحو موضوع يمكنهم التفاخر فيه. أما روب فقد عمد بطريقة تكتيكية أيضاً إلى نقل المحادثة بعيداً عن موضوع كان يرغب في الهرب منه وتجنبه.

ولا يتعين عليك أن تكون حسن المعرفة وواسع الاطلاع في كثير من الموضوعات من أجل أن تترك لدى الآخرين انطباعاً إيجابياً. فكل ما عليك أن تفعله هو أن تظهر القبول تجاه اهتمامات الآخرين أو آرائهم. ومعظم الناس لا يجدون مشكلة أبداً إذا اتضح أن الطرف الآخر غير حسن الاطلاع على الموضوع الذي قاموا بطرحه، بل إنهم في الحقيقة ربما يعتبرون أن هذه فرصة جيدة للتحدث إليه عن موضوع مفضل لديهم. على سبيل المثال، كان في استطاعة روب في الموقف السابق أن يقول: "في الواقع أنا لا أعرف الكثير عن "لينكون"، فماذا جاء في هذا الفيلم الوثائقي؟" ، وفي هذه الحالة كان سيبدو أكثر إيجابية. ولكن إذا ما غيرت الموضوع خوفاً من أن ينكشف جهلك به، فربما يفسر الآخرون سلوكك هذا على أنه عدم اهتمام بموضوع مفضل لديهم، وستبدو في هذه الحالة أقل إيجابية ومشاركة مما كنت ستبدو عليه إذا عبرت بصدق وصراحة عن عدم معرفتك بالموضوع.

### فhusn ذاتي:

كيف تكون استجابتي عندما يطرح الآخرون موضوعات لا أعرف عنها شيئاً؟  
هل أحاول أن أتعلم منهم، أم أحاول المناورة لنقل المحادثة إلى موضوع آخر  
أعرفه جيداً وأستطيع التحدث فيه بثقة؟

### الموضوعات التي تعرفها ولكن لا تحبها

أحياناً ما تقابل شخصاً للمرة الأولى ويطرح موضوعاً تعرف عنه بعض المعلومات إلى حد ما ولكنك لست مهتماً به. ويصبح هذا الأمر صعباً ومحرجاً على وجه الخصوص عندما يستفيض هذا الشخص في التحدث عن هذا الموضوع بأسهاب وتفصيل. وفيما يلي تلك التجربة التي تعرضت لها عميلتنا "هانا"، والتي كانت تجلس بجوار "رأي" في الطائرة التي كانت متوجهة من بوسطن إلى دالاس ذات مساء. فأثناء الرحلة، قدم لها رأي نفسه وبدأ معها المحادثة:

### وسائل تناول الموضوعات

هناك صورة شائعة لمناقشة الموضوعات بالرغم من أنك قد لا تلاحظها. فشخص ما يطرح موضوعاً معيناً، ويتم مناقشته بطريقة معينة. كيف يحدث هذا؟

توصي الباحثون إلى أن هناك طريقة شائعة لطرح أي موضوع. وهي لا تتم دانها بنفس الترتيب، ولكن بعض عناصرها هي توجيه الأسئلة ومناقشة سلوك معين وعرض الحقائق ومناقشتها. فمثلاً، إذا كنت تتحدث عن الرياضة، فربما تتسأل: "هل شاهدت مباراة فريق ميتس ليلاً أمس؟"، وبعد ذلك تنتقل إلى السؤال التالي: "لا أستطيع أن أصدق أنهم سحبوا الرامي في الجولة الرابعة"، ثم تتسأل قائلًا: "هل تعرف شيئاً عن راميهم الجديد؟ لقد سمعت أنه مصاب". بعد ذلك قد تنتقل إلى موضوع آخر مثل السفر أو السياسة، وتبدأ العملية بأكملها من جديد: فلليل من الأسئلة والأجوبة والتحدث عن سلوك معين وعرض ومناقشة الحقائق. وهكذا الحال مع الموضوع التالي.

وإدارة الموضوعات بهذه الطريقة في أي محادثة تتكرر مرة بعد أخرى مثل الدوائر. إنها وسيلة مفيدة. وهي تكون سهلة الاستخدام بشكل خاص عندما تقابل موضوعاً لا تعرف شيئاً عنه. فمثلاً، إذا طرح أحد الأشخاص موضوعاً عن السجاد الشرقي وكانت لا تعرف شيئاً عنه، فابداً ببعض الأسئلة مثل: "هل لازال الشرقيون يصنعون السجاد بنفس الطريقة التي كانوا يصنعونه بها منذ قرون؟"، وهكذا. فهذا يمنحك مرونة وسلامة حوارية.

رأي: مرحباً، اسمى راي. هل تعيشين في دالاس؟

هانا: لا، أنا من بوسطن، وأنت؟

رأي: كنت في بوسطن لحضور أحد المؤتمرات. إنه حدث يقام سنوياً، وكان بالفعل مثيراً هذا العام. إنني أعمل في مجال أجهزة الفسيل. هل تعرفين أي شيء عن هذا المجال؟

هانا: لا، في الواقع لا أعرف الكثير عنه.

رأي: معظم الناس لا يعرفون إلا القليل عنه، لكن هناك تطوير كبير في هذا المجال. إنني أعمل لدى شركة جديدة نسبياً تدعى سمارت واش؛ هل سمعت عنها؟

هانا: سمارت واش؟ لا أعتقد ذلك.

رأي: حسناً، ما نوع الفسالة التي تستخدمينها؟

هانا: لست متأكدة في الواقع؛ فقد كانت فمن المنزل الذي اشتريناه العام الماضي. أعتقد أنها ماحتاج.

رأي: حسناً، ما يتلاজ ماركة رائعة، ولكن سمارت واشن هي الرائدة في مجال تنعيم الملابس والسرعة العالمية. هذه الميزة وحدها كفيلة بأن تصنع فارقاً هائلاً في الكيفية التي تبدو بها الملابس بعد الفسيل. بالمناسبة هل تفضلين نوعية معينة من الأقمشة؟

هانا (وهي تنظر إلى المحركي ترى ما إذا كانت هناك مقاعد أخرى متاحة، ثم تعود إلى راي): إنني لم أفك في هذا الأمر أبداً، لكنني أرى أنه يمكن أن يكون مهماً. عن نفسى أنا أستريح من الأمر برمته، وأرسل الملابس إلى المغسلة.

رأي كان يحاول بالفعل أن يشرك هانا في موضوع المفضل. لقد كان يريد أن يفتح حواراً معها. لكن بعد دقائق قليلة من التحدث في موضوع الفسيل، وقبل أن تأتي عربة المشروبات عبر الممر، استاذنت هانا وقالت إن لديها بعض الأمور التي ينبغي عليها أن تفعلها. وجذبت حقيقتها ووجدت معداً في المؤخرة وجلست فيه.

لم يستحوذ راي الجالس في المقد المجاور لها على إعجابها. فلأنه كان يركز على موضوع لم تكن هي مهتمة به، فقد رأت راي رفيقاً مملأً. قد يكون راي من يشعرون بعدم الارتياح إزاء مقابلة أشخاص جدد ويتشبّثون بموضوعات واقعية منها في نفس الوقت الذي قد يكون لديهم اهتمامات أكبر وأوسع. لكن هانا لم تكتشف هذا أبداً. والأرجح أنه لم يكن الانطباع الأول الذي تركته لدى راي جيداً، خصوصاً بعد خروجهما المفاجئ.

على ما يبدو أن هانا لم تعي بالانطباع الذي أخذه راي عنها. لكن لو افترضنا أنها كانت ت يريد أن تترك انطباعاً إيجابياً لدليه لأنهما كانا على صلة بأشخاص مشتركين، أو كانت مهيبة نسبياً لمحادثة جيدة، فما الذي كان يمكن أن تفعله بشكل مختلف؟ ربما كان هذا الأمر صعباً، لكن لو أنها حاولت أن توجه دفة المحادثة نحو موضوع آخر، لربما خاض كل منها تجربة أكثر إمتاعاً. غالباً ما نشعر بأنه ليس من اللائق أن نغير الموضوع عندما تكون غير مهتمين، لكننا إذا قمنا بهذا فقد نصنع معرفة بأنفسنا وبشركتائنا في المحادثة. فنحن نريح أنفسنا من الملل، ونتيح لهم فرصة تعلم شيء جديد والارتباط بنا. معظم الناس يرغبون في هذه الفرحة لكنهم لا يعرفون كيفية الوصول إليها. ومعظمهم يفضلونها بوجه عام على الإعراض المباشر. لتخيل الآن الحوار وهو يسير بشكل مختلف إلى حد ما:

رأي: ... هذه الميزة وحدها كفيلة بأن تصنع فارقاً هائلاً في الكيفية التي تبدو بها الملابس بعد الفسيل.

هانا: واو، يبدو أنك تعرف الكثير فعلًا عن الفسيل! بالنسبة لي أعترف أنني لا أتفق الكثير من الوقت في هذا الأمر. فأنا أحب الخروج كثيراً، وأهوى مشاهدة الأفلام السينمائية. هل شاهدت فيلم...؟

بالرغم من أنه ليس هناك ما يضمن أن يكون راي مهتماً بالسينما، إلا أنه كان من الممكن أن يدرك أنه جعل موضوع المناقشة مقصراً على الفسيل فقط. وربما كان من الممكن أن يسمع لسماع شيء من اهتمامات هانا. بالتأكيد هانا لم يكن لديها الكثير لتخرسه. وتغيير الموضوع بشكل مفاجئ نتيجة لعدم الارتباط، كما فعل روب في المثال السابق، قد لا يكون أمراً جذاباً. لكن تغيير الموضوع بعد سماع شخص ما يعد سلوكاً من سلوكيات الحفاظ الاجتماعية.

## البعض

### شخص ذاتي

عندما أكون غير مهتم بموضوع معين، هل أستسلم للملل أم أخرج من الموقف أم أبادر بتغيير الموضوع؟

## البعض

### التناؤب

أحياناً عندما تكون مهتماً اهتماماً فعلياً بموضوع معين، فمن الممكن أن تتصرف مثل راي وتحدث أكثر مما تسع له اهتمامات الطرف الثاني. هذا هو السبب وراء كون تقليلك من المناقشات الخاصة بمواضيعك المفضلة وتأمل الإشارات التي تصدر عن الآخرين في المحادثات الأولى يعد أمراً جيداً.

وأفضل هذه الإشارات أو الدلائل تمثل في لغة الجسد التي يستخدمها الطرف الآخر في المحادثة. فإذا كان ينظر بعيداً عنك أو غير منتبه لك أو غير منهمك معك في الحديث، فالأرجح أنه قد أصبح يشعر بالملل أو نقاد الصبر. إذا لاحظت حدوث ذلك، فيإمكانك أن تستخدمه كعلامة على وجوب تغيير الموضوع أو طرح سؤال. فمثلًا راي عجز عن الاستجابة للغة هانا الجسدية عندما نظرت بعيداً عنه. وهذه السلوكيات المعبرة عن الملل قلماً يتم التظاهر بها؛ فهي بوجه عام تعكس المشاعر الحقيقية للناس. وإذا حدث وتم التظاهر بها، فعادةً ما يتم المبالغة فيها كي توصل رسالة للمتحدث مفادها عدم الاهتمام.

وعلى الجانب الآخر، الإيماء بالرأس والتواصل بالعين والابتسام والميل في اتجاه الطرف الآخر في الحوار جميعها مؤشرات تدل على الاهتمام. إذا رأيت هذه العلامات، يمكنك أن تفترض أن الآخرين يشاركونك نفس الحماس. لكن احذر من خداع لغة الجسد. فمعظم الناس

يقتظرون بالاهتمام، على الأقل بين الحين والآخر؛ فيومنون برسهم ويبتسمون حتى بالرغم من أنهم يشعرون بأنهم لا يستطيعون أن يطبقوا المعادلة أكثر من ذلك.

### الفحص والإنتهاء

إذا كنت تريد أن تحدد مدى الاهتمام بموضوعك، فلديك على الأقل خياران. فيامكانك أن تفحص وتتبين مدى الاهتمام بموضوعك، أو تنهي الموضوع وترى ما إذا كان السامع سيطلب منك المزيد من المعلومات. وحتى تفحص وتتبين، يمكنك أن تطلب تقييماً بشأن مدى تجاوب الآخرين معك في الموضوع قبل التوغل فيه أكثر، كما الحال في قوله: "إذا كنت مهتماً فعلاً بالأمر، يمكنني أن أخبرك بالمزيد من التفاصيل". هذا شيء جيد. لكن احذر: قد يجد الناس صعوبة في إخبارك في أول لقاء بأنهم في حقيقة الأمر غير مهتمين. لذلك فإنهم قد "يخدعونك لفظياً" ويقولون: "أجل، بالتأكيد أنا مهتم..." كي يكونوا مهذبين معك.

ال الخيار الأفضل هو أن تختصر وتعطي النقاط المهمة ثم تنهي الموضوع. فمثلاً راي كان من الممكن أن يصف باختصار مؤتمر ثم ينهي هذا الموضوع بقوله: "على أية حال، بوسطن مدينة عظيمة ومتعدة". بهذه الطريقة يمكن أن يصبح لدى هانا خياران، إما أن تقوم بتحفيز الموضوع، وأما أن تطرح أسئلة إضافية عن نفس الموضوع إذا كان يستحوذ على إعجابها؛ دون أي خوف من أن تكون قد أساءت الأدب معه. أيضاً راي كان يامكانه أن يعود دفة الحوار إلى هانا بشكل مباشر أكثر. كان يعتقد أن يسألها سؤالاً من قبيل: "ماذا تفعلين في بوسطن؟". تذكر أن المسئولة تقع على المتحدث كي يتحول دفة الحوار إلى الطرف الآخر.



### فحص ناتئ:

عند التحدث عن موضوع معين يتغير اهتمامي. هل أهتم بأن أختصر في كلامي ثم أحول دفة الحوار إلى الطرف الآخر؟ هل أمنج الآخرين الحرية الاجتماعية في أن يختاروا ما بين طرح موضوع جديد ومواصلة الحديث عن شيء آخر عنه؟



## أسلوب تناول الموضوعات

بهذا نكون قد تناولنا الكيفية التي نطرح بها الموضوعات في المحادثات الأولى. والآن نحوال انتباها إلى الأسلوب الذي تتناول به هذه الموضوعات. والأسلوب يتعلّق بعدي تفاعلك ومشاركتك أو استثمارك بالحديث وحدك كما يتعلّق بعدي افتتاحك أو مدى اغلاقك في المحادثة. فمثلاً، هل تعرض المعلومات بطريقة "لقد تعلمت شيئاً مثيراً للاهتمام..." أم بطريقة "إنني أعرف كل شيء عن هذا الأمر، وسوف أخبرك به؟"

### أسلوب المشاركة، "التحدث مع"

من الطرق الجذابة التي تناول بها الموضوعات هي المشاركة: حيث تقوم بطرح بعض الموضوعات وتستجوب للموضوعات التي يطرحها الآخرون. إنه حوار متكافئ. فلا يلعب أحد الطرفين دور "المؤدي" والآخر دور "الجمهور". وهنّما "تحدث مع" الآخرين على أساس المشاركة، تبدو مهمّة بالعالم وبآراء الآخرين، كما تبدو ماهراً من الناحية الاجتماعية وشاعراً بالارتياح إزاء ذاتك.

هذا قد يبدو أمراً بسيطاً، لكن الكثيرين من الناس يحيدون عن هذا الأسلوب؛ خصوصاً إذا كانوا يشعرون بالتوتر أثناء المقابلة الأولى. وأكثر الاتهادات شيوعاً لأسلوب التحدث مع الآخرين على أساس المشاركة هو التحدث إليهم مجبراً إياهم على الاستجابة لك لا التفاعل معك.

### الحاجة إلى جمهور، "التحدث إلى"

التحدث بما يثير اهتمامك جزءٌ طبيعيٌ من تفاعلاتك وحواراتك مع الأسرة والأصدقاء. فقد تعود إلى البيت وتقول لشريك حياتك: "يجب أن أخبرك بما سمعته اليوم..." أو "اعتقد أنني فهمت..." وتشرح بصورة مطولة خبراً ما سمعته أو فكرة طرأت ببالك.

ولكن نفس السلوك لا يجدي كثيراً مع الغرباء. وهذا هو سبب كون الحوارات الأولى قصيرة نسبياً، وأنه عندما تكون في حالة "إختار"، فإليك تجبر الآخرين على أن يكونوا في حالة "استجابة". وعندما يتم إجبار الناس على أن يمثلوا جمهوراً لك في محاداتهم الأولى معك، فربما يشعرون بأن ذلك مضيعة لوقتهم، أو يعتبرونه بمثابة عبء، أو حرمان لهم من حقهم في المشاركة. وأسلوب "التحدث معك" يمكن أن يكون مملاً للغاية ويمكن أن يكون بمثابة شيء مدرِّر بالنسبة للانطباع الأول.

### أسرار المتحاورين البارعين

كما لاحظت بالتأكيد، بعض الناس يتصفون بالمهارة والبراعة في إجراء محادثات مع الغرباء أكثر من غيرهم. ما سبب هذا؟ ما الذي يعرفونه أو يفعلونه يجعلهم متميزين في التحاور؟

حدد الباحثون عنصرين أساسين للأسلوب الحواري الناجح. وأحد هذين العنصرين يتمثل في المبادرة والتفكير في هدف من أجل التحاور، كما في "كنت أريد أن أشعرها بالارتياح، لذلك تحدثت عن اهتماماتها". والعنصر الثاني يتمثل في الاستجابة. فالمحاورون البارعون يتسمون بالحساسية الصرفة للموقف ولأساليب الآخرين، ويكيفون أنفسهم كما في قول أحد هم: "كان يبدو عليه الخجل لذلك قررت أن أتحدث عن نفسي قليلاً". وبناء على الشخص الذي يتحدثون إليه، يمكن أن يطيلوا في الحديث أو يقللوا منه أو يسرعوا في إيقاعه أو يبطئوا منه وهكذا.

جميعنا يستطيع أن يتعلم من أسرار هؤلاء المتحاورين الناجحين. ويمكننا أن نوهم بودفنا الحواري وننكيف مع الآخرين والموقف.

والتحدى كثيراً لا يكون دائماً بمثابة "تحدث إلى". فمثلاً راي في المثال الأخير تحدث كثيراً، لكنه كان يحاول أن يشرك هانا معه. لقد سألهَا أسئلة عن غسالتها وعن مسقط رأسها وعن الأقمشة التي تفضل استخدامها. وأسلوب "التحدث إلى" هو نوع خاص من أسلوب التحدث كثيراً. والعلامة العميزة لأسلوب "التحدث إلى" هي أن الأدوار تكون محددة. فأخذ الطرفين يأخذ دور المتحدث؛ والأخر يأخذ بدون إرادته دور المستمع.

وهناك أربع طرق من طرق "التحدث إلى". إحدى هذه الطرق هي "إلقاء المحاضرات"؛ عرض الحقائق أو طريقة فهمك لها. وطريقة أخرى هي "سرد الحكايات" بشكل مطول مستفيض عن الأشخاص أو الأحداث. وطريقة ثالثة هي طريقة "الوعظ"؛ وهي محاولة إقناع الآخرين بطريقتك في التفكير. والطريقة الرابعة هي "إلقاء النكات"؛ السيطرة على المحادثة باستخدام النكات والطرافة والسخرية بطريقة تجعل المستمع يصبح جمهوراً مستعماً فحسب دون أدنى قدر من المشاركة في الحوار.

## أسلوب "التحدث إلى" رقم ١: إلقاء المحاضرات

قد نجد أنفسنا أحياناً، وبدافع من رغبة صادقة في إطلاع الآخرين على المعلومات، نقدم محاضرة للآخرين أو "نلقي بالمعلومات" عليهم. وعلى الرغم من أنك قد تعتقد أنك لا تفعل هذا مطلقاً، فقد رأينا أن العديد من الناس يمكن أن يسقطوا في شرك استخدام أسلوب إلقاء المحاضرات بين الحين والآخر على الأقل.

خذ كمثال أحد عملائنا، ويدعى "جيرون"، وهو مدير ناجح في إحدى شركات التكنولوجيا الكبرى. أخبر جيرون مستشارته عن تجربة مدمرة حدثت في وقت مبكر من حياته المهنية عندما كان يبلغ من العمر ٢٥ عاماً ويعمل كموظف مبيعات. ففي أحد الأيام كان جيرون يتناول الوجبة مع عميل جديد من إحدى شركات الخدمات المالية. وبعد حديث قصير موجز، ذكر مارتن، المدير التنفيذي المالي لشركة الخدمات المالية، أنه يمر بفترة تعافٍ واستشفاء من إصابة في الظهر وراح يشكو من تجربته المريرة مع مجال الطب والرعاية الصحية. وقد كان جيرون، الذي كان شديد الاهتمام بالسياسة، يعرف الكثير عن مجال الرعاية الصحية. لذا فقد بدأ يتحدث عن "مشكلة الرعاية الصحية في أمريكا"، بما في ذلك ملخص للعديد من الوظائف في هذا المجال، منذ بداية نظام الرعاية الصحية الحديث، مروراً بمبادرات إدارة الرئيس كلينتون، وحتى الموقف في الوقت الراهن. وجلس مارتن والآخرون ينصتون في أدب جم، إلى أن قاطعهم الناول أخيراً لكي يعرف طلباتهم.

دائماً ما يكون إلقاء المحاضرات تجربة إيجابية بالنسبة للمحاضر. لقد شعر جيرون بشعور رائع، وظن، وقد أعماه شعوره بالرضا عن الذات، أن الجميع شعروا بنفس الشعور. وأكثر من ذلك أنه شعر أنه ظهر أمامهم بمظهر شخص مثقف واسع الاطلاع والمعرفة. إلا أن العلاء كان لديهم انطباع مختلف تماماً، كما اكتشف جيرون بعد ذلك. لقد اعتقادوا حقاً أن جيرون شخص ذكي ومثقف، ولكنهم رأوه أيضاً مغروراً و沐لاً. وبعد هذا الذهاب، اتصلوا بمدير جيرون وشرحوا له استجابتهم. لقد طلبوا تعين موظف مبيعات آخر للتعامل معهم.

**نمونج إلقاء المحاضرات الذكورى.** لقد وجدنا أن الرجال يميلون إلى إلقاء المحاضرات أكثر مما تفعل النساء. ويميل الرجال إلى محاضرة النساء بأكثر مما يفعلون مع أمثالهم من الرجال. وبعض المحاضرين من الرجال يعرضون موقف "لقد فهمت كل شيء". وعندما نسأل علاءانا من الرجال عن سلوكياتهم، يقولون إنهم يشعرون بمشاعر طيبة تجاه فكرة أنهم أخبروا بشخصاً ما بشيء ذي مغزى لم يكن يعرفه. وهؤلاء الرجال دائماً ما لا يكونون واعين لحقيقة أنهم كثيراً ما يتحولون شركاءهم في المحادثات إلى ضحايا لتلك المحادثات؛ حيث يحبسونهم في حالة سلبية من الإنصات وعدم التفاعل.

والعلامة المميزة للمحاجفة هي ملكية المتحدث الضمنية للمعلومات. إن جيسون لم يشر إلى مصدر معلوماته أو الكيفية التي كون بها أفكاره وأراءه. لقد قدم ما لديه من معلومات على أنها بحثه "الخاص" بشأن "مشكلة الرعاية الصحية"، وليس على أنها رأي كونه من قراءة مقالات معينة مثلاً أو من أي مصادر أخرى. فعندما تعرض شيئاً خاصاً بك، فإن غرضك قد يكون هو أن تبدو ذكياً ومتقدماً، ولكنك في الواقع الأمر قد تبدو متباهاً ومغروراً. ومن ناحية أخرى، فعندما تذكر المصدر الذي استقته منه معلوماتك -كأن تقول مثلاً: "قرأت مقالة افتتاحية في الصحيفة تقول..."- أو تذكر أصل فكرتك -كما في قوله: "رأيت شيئاً في التليفزيون، وفكرت بعدها..."- فإنك بذلك تظهر تفتح عقلك وتقديرك المتواضع لقيمة المقالة الشخصية.

## أسلوب "المحدث إلى" رقم ٢: سرد الحكايات

سرد الحكايات هو شكل آخر من أشكال "المحدث إلى". ولكن بدلاً من التركيز على الحقائق والتحليل، فإن هذا الأسلوب بمثابة نقل لقصص، وأحداث، وتجارب، وخبرات أشخاص نعرفهم. وكثيراً ما تكون القصص والحكايات هي مادة التفاعل بين البشر، وهي طريقة رائعة للتسلية والارتباط بالآخرين. إلا أن سرد الحكايات قد يكون شكلاً من أشكال "المحدث إلى" إذا كانت الحكايات طويلة، ومفصلة؛ وعن أشخاص لا يعرفهم الطرف الآخر. وكما هي الحال مع أسلوب إلقاء المحاضرات، فإن أسلوب سرد الحكايات أيضاً يحقق في إشراك المجتمع في المحادثة ويكون متطلباً جديراً سليماً ينصلت فحسب.

هل تذكر لقاء "مايكيل" و"فيونا" في محطة القطارات؟ لقد سقطت فيونا في معيده سرد الحكايات عندما نقلت لمايكيل وصفاً تفصيلاً مستفيضاً لعلة نهاية الأسبوع التي قضتها مع عائلتها. لنأخذ مثلاً آخر: التقى "سكوت" و"سامانثا"، وهما شخصان تجاوزا الخمسين من العمر ويعيشان في نفس الصالحة، في حفل شواء أقامه صديق مشترك لهما. استهلتا محادثة بينما كانوا يرتشفان عصير الليمون وهجلىمان حول الشواية.  
وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

**سكوت:** مرحباً، وجهك يبدو مألوفاً لي. أظن أنني ربما رأيتك من قبل في حفل الشواء السابق الذي أقيم لدى تيد وأبي. أنا وتيد صديقان قديمان من أيام المدرسة. اسمي هو سكوت.

**سامانثا:** مرحباً، أنا سامانثا. إننا نعيش على بعد منزلين من منزلك، ويمكنك أن ترى الفنان الخليفي لنزلنا من منزلك، والمنزل مطلي باللون الأخضر. إنه منزل كبير، وسوف نصبح

أنا وزوجي وحيدين فيه العام الم قبل. فابنتنا الصغرى جولي ستقدر المنزل لتلتحق بالجامعة خارج الولاية.

سكت: أوه، لابد أنها تشعر بالإثارة لهذا.

سامانثا: نعم، إنها تفكير في التخصص في الاقتصاد. وهو تخصص رائع من وجهة نظري. ولكن جولي لم تحدد يقيناً بعد إلى أين ستذهب. إنها تعتقد أنها تفضل جامعة صفيرة؛ فهي هادئة نوعاً ما وتعتقد أنها لا تستطيع التكيف مع الزحام. لقد التحقت بنت اختي بجامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس، ولكن جولي لا تعتقد أنها يمكن أن تشعر بالراحة هناك....

سكت (ينظر حوله): حسناً، إنه قرار مهم بالتأكيد.

استمرت سامانثا في وصف جميع الخيارات المتاحة أمام ابنتها بالتفصيل، إلى أن استأنن سكت منها بأدب قبل أن ينصرف.

إن سكت لم يلتقي أبداً من قبل بابنة سامانثا، ولم يكن يشعر بقدر هائل من الاهتمام تجاهها بحيث يضطر إلى سماع كل هذه التفاصيل عنها. ومع ذلك فقد كانت سامانثا مستقرة تماماً في قرار اختيار الجامعة الخاص بابنتها ولم تكن تدرك أنها بسرد هذه القصة تجبر سكت على أن يلعب دور الجمهور، وأنها بهذا تبدو مملة وتافهة.

وكقاعدة عامة، يمكنك الارتباط الآخرين بشكل أفضل في المقابلة الأولى إذا جعلت الحكايات والقصص التي ترويها قصيرة وذات مغزى محدد وواضح.

### أسلوب "التحدث إلى" رقم ٣: الوعظ

الشكل الثالث من أشكال "التحدث إلى" هو الوعظ، وهو محاولة إقناع شخص ما بطريقتك في التفكير. والوعظ هو شرح أساليبك، أو آرائك، أو قيمك، أو فلسفتك، أو أي قضية تشعر بالحماس لها والولع بها. ومثل هذه الموضوعات قد تكون جزءاً مهماً من حياتك وموضوعاً رائعاً للمحادثات مع الأشخاص المقربين منك. إلا أن طرح الآراء الصارمة عادة ما لا يكون مفيداً فيما يتعلق بترك الانطباعات الأولى.

لنتأمل "ناثان" كمثال، وهو أحد عملاء شركة فرست أمبريشنز. وإليك الكيفية التي سار بها جزء من محادنته:

ناثان: ما كتابك المفضل؟

سوزان: أوه، لست أدري، أظن أنني مولعة بالكتب التي قرأتها عندما كنت في سن المراهقة، كرواية Sense and Sensibility. إنني أحب هذه الرواية. هل لديك أي كتاب مفضلة؟

ناثان: نعم، رواية The Fountainhead للكاتبة آيان راند. هل تعرفين هذه الرواية؟

سوزان: سمعت عنها كثيراً، لكنني لم أقرأها.

ناثان: إنها رائعة. آيان هذه كاتبة رائعة بحق. إن لديها نظرية سياسية، ولكنها تكتب عن الفن والجمال أيضاً. إنها تعتقد أن الفن يجسد آراء الإنسان الأساسية في نفسه وفي وجوده. خذى على سبيل المثال مبني الإمبريال ستيت، إنه "فضيلة" بحق لأنه وحد بين الفن والاحتياجات العملية.

سوزان: إسم. إنني أحب مبني الإمبريال ستيت، ولكنني لم أفكّر فيه من قبل على أنه "فضيلة". ولكنني أحب المذهب التعبيري في الفن...

واختلف ناثان معها بشدة. راح يشرح لسوزان المزيد عن أعمال آيان راند وفلسفتها وحاول إقناعها بتفسير راند للفن. كانت سوزان مهتمة بالأمر في البداية، ولكنها مع مرور الوقت بدأت تشعر بأن المحادثة لم تعد مشتركة بالقدر الكافي ومالت أكثر إلى أن تكون خطبة وعظية. والعلامة المميزة للخطبة الوعظية هي أنه يتم تقديمها بغرض إقناع الطرف الآخر أو تغيير رأيه. والرسالة الضمنية التي يوصلها هذا الأسلوب الوعظي هي: "أنت مخطئ، وأننا محقّ". فالواعظ يتحدث إلى مستمعه، ولكن بأغراض خفية هي تغيير إطاره المرجعي، أو قيمه، أو آرائه، أو أساليبه.

لقد كان ناثان مثلاً متطرفاً إلى حد ما بالطبع، ولكن معظمنا لديه بعض الأفكار، أو الآراء، أو الأساليب التي حاول إقناع الآخرين بها، ولو إلى حد ضئيل فحسب. قد يكون هذا الرأي هو قضية مفضلة مثل حقوق الإنسان، أو الرفق بالحيوان تفضل طرحها بغرض التعبير عن آرائك. إلا أن الآخرين لديهم آراؤهم الخاصة في العالم أيضاً، ويفضلون، بوجه عام، أن يتواجدوا مع الأشخاص الذين يؤيدون هذه الآراء، وليس مع من يعارضونها. وعلى الرغم من أنك لست مضطراً إلى إخفاء آرائك ووجهات نظرك، فإنك بحاجة إلى أن تفكّر في الآراء المهمة والحيوية بالنسبة لك، وما إذا كانت مهمة بما يكفي لأن تطرحها في المقابلات الأولى أم لا. تذكر أنك بوجه عام ترك انطباعاً أفال إذا ركزت أولاً على قيم الطرف الآخر، وتتجنّب محاولة تحويل تفكيره بحيث يجعله يفكّر بطريقتك أنت.



### فحص ذاتي:

هل أحاول أحياناً إقناع الأشخاص الذين التقى بهم لأول مرة بمزايا فلسفتي في الحياة، أو فيمي، أو أساليبي؟ هل أكون أحياناً شديداً العناد والتشبّث برأيي في قضية ما؟



كثير قناعاتك. يمكنك أن تناقش أي موضوع تشاء تقريراً، حتى الموضوعات التي لك فيها آراء قوية راسخة، مع شخص غريب وتترك انطباعاً إيجابياً إذا أظهرت اهتماماً بالأراء الآخر ورغبة حقيقية صادقة في فهم طرق تفكير مختلف عن طريقتك. فحتى إذا كانت لديك معتقدات سياسية راسخة على سبيل المثال، فبعقدورك دائمًا أن تناقش الأمور السياسية طالما كنت تظهر اهتماماً صادقاً برأي الطرف الآخر. وأحد معايير النجاح في تلك المحاولة هو أن تترك المناقشة وقد علمت شيئاً عن منظور مختلف، لا أن تتركها وأنت تشعر بالإحباط لأنك أخفقت في التأثير في شخص ما.



### فحص ذاتي:

هل أخرج من تفاعلاتي ومناقشاتي مع الأشخاص الجدد الذين أتعرف عليهم وقد عرفت شيئاً جديداً عن موضوع لدى بشأنه آراء قوية وراسخة؟



## أسلوب "التعحدث إلى" رقم ٤: إلقاء النكات

للح الدعاية والمرح والخفة هي سمات ساحرة يمكن استخدامها في أي محادثة أولى مع أي شخص. إنها تحسن الحالة المزاجية والمعنوية للآخرين، وتجعلهم أكثر استرخاء. وتدعم الارتباط بهم. وباختصار، هي أشياء طيبة. إلا أن إلقاء النكات لا يكون شيئاً طيباً في نظر الناس عندما يتم القيام به بأسلوب واحد لا يتغير، لأن يتحدث الشخص الذي يلقى النكات "إلى" المستمع، الذي يضطر إلى لعب دور سلبي أو لعب دور الجمهور.

لناخذ "جريج" كمثال، وهو شخص دمث لطيف في بداية الثلاثينات من عمره. لقد اصطحبه أحد أصدقائه إلى إحدى الحفلات والتقى هناك بفتاتين جذابتين أبدى اهتمامه بهما على الفور. أراد أن يكون مرحًا وفطناً ومسلحاً معهما. لذا، فبعد بعض المجاملات والزح الافتتاحية، بدأ جريج في إلقاء بعض النكات الفضولية لديه. شعرت الفتاتان بسعادة وإنجذاب حقيقيين في البداية، وضحكتا على النكات، واستمتعتا بصحبة جريج. إلا أنه مع استمرار جريج في إلقاء النكات بلا انقطاع، وجدتا نفسيهما تقومان بدور جمهور المترجين وشعرتا بأنهما مضطرتان إلى مواصلة الضحك على نكات جريج. وبالطبع لم تكن بعض النكات مضحكة كبعضها الآخر، ولكنهما تظاهرتا بالاستمتاع والسعادة. وحتى بعد أن ألقى جريج بزمام المحادثة إليهما وبدأ في طرح بعض الأسئلة عليهما، ظل يقحم الدعابيات وروح المرح على استجاباته بشكل متكرر، مما كان يجبر الفتاتين مرة أخرى على إبداء رد فعل ما. وقبل وقت طويل، ملت الفتاتان من لعب دور الجمهور غير المشارك وانصرفتا عنه - بطريقة فطة إلى حد ما - لتبدهما محادثة مع ضيف آخر، وتاركتا جريج مت Hwy يضرب أخماماً في أنساس. لقد كان يظن أنه مرح ومسلي؛ فماذا حدث إذن؟

لقد كان جريج مرحأً ومسلياً بالفعل، ولكن روح الدعاية التي يتمتع بها تجاوزت الحد وتحولت الموقف من موقف ارتباط إلى موقف تنفيز عندما تبني هو دور "المؤدي" وأجبر الفنانين على أداء دور الجمهور. ولقد كان يستطيع أن يترك انطباعاً أفضل بكثير لو أنه ألقى ببعض النكات فحسب ثم انتقل بعد ذلك إلى بعض طرق الارتباط الأخرى. بذلك الطريقة لم يكن سيضطر الفنانان إلى إبداء ردود فعل معينة. كما أن النكات تنطوي على بعض المخاطر عند استخدامها مع المعرف الجدد. وكما لابد وأنك لاحظت، فإن النكات يمكن أن تكون شديدة الحساسية والخصوصية فيما يتعلق بجازبيتها وقيمتها على جرح المشاعر أحياناً. فما يجده شخص ما مرحأً جذلاً، يجده آخر ملاً أو سخيفاً.

المحتوى: مادة المحادثات

الآن وبعد أن استكشفنا عملية وأسلوب مناقشة القضايا الموضوعية، سنحول انتباهنا إلى المحتوى الفعلي. كثيراً جداً ما يسألنا عملاًونا عما يجب أن يتحدثوا عنه بالضبط مع الأشخاص الجدد الذين يتعرفون عليهم. وتكون الإجابة هي أي موضوع تشاء؛ إذا قمت بطرحه وتناوله بأسلوب صريح يجعل الطرف الآخر مشاركاً فيه. ولكن تذكر أن تنتقل بيته وهو، وسلامة من الموضوعات المسقطة العادلة إلى القضايا الكبيرة الحقيقة، كما ذكرنا في بداية هذا الفصل.

وعلى الرغم من أنه ليست هناك إلا موضوعات قليلة فقط هي التي يمكن التجاوز فيها وتحطى كل الحدود، وهذا إذا استطاعت العثور على أرضية مشتركة بينك وبين الطرف الآخر

وكانت لديهما اهتمامات مشتركة، فإن هناك بعض الإرشادات التي من شأنها أن تؤدي إلى جعل الطرفين يشعران ب المزيد من الارتياح أثناء المحادثة.

### الموضوعات البسيطة والموضوعات المناسبة

بعض الموضوعات تكون جذابة ببساطة لأنها أصبحت متعارفاً عليها في المقابلات الأولى. والموقف الفوري - مثل الطقس والمكان - هو البداية. وبعد ذلك ينتقل الناس عادةً للحديث عن العالم المحيط، مثل الأخبار الجارية والأخبار العامة المثيرة للاهتمام والرياضة والتلفزيون والسينما والكتب.



### فحص ذاتي:

هل أنا حريص على قراءة الجريدة أو إعداد موضوعات قبل المواقف الجديدة التي أخشى أنأشعر فيها بأنني معقود اللسان؟



الحياة اليومية يمكن أن تهيئ مادة ممتعة لمناقشات مع أناس جدد. فمثلاً قد تتحدث عن أزمات تواجهها (مثل: "لا يمكنني أن أقر أي السيارات أشتري..."). أو تطرح أمثلة فضولية (مثل: "ما السمة المميزة لهذا الطعام؟ فهم يضعون الصبار في كل مكان، لكن الطعام الذي يقدمونه آسيوي"). أو "ما الذي كنت أفكر فيه، بطريقة ما ارتديت جوربین مختلفي اللون اليوم". أو "هل سبق لك أن لاحظت...". مثل هذه الموضوعات خفيفة وسهلة، وتتناسب مع التجارب اليومية التي يمكن أن ينسجم معها معظم الناس.

تذكر أيضاً أن التنوع هو ما يضفي على الانطباعات الأولى الإثارة والحيوية. لقد قال "أوسكار وايلد" ذات مرة: "ينبغي أن تمس المحادثة كل شيء، لكن يجب ألا ترتكز على شيء واحد بعينه". هذا ينطبق بوجه خاص على المحادثات الأولى. فيمكنك أن تظهر المزيد عن نفسك وتعلم المزيد عن الآخرين إذا سعيت لمناقشة موضوعات عديدة مختلفة. فمثلاً ذات مرة أحد عملاً، شركتنا قام بمناقشة فيلم عرض مؤخراً، ودورة تنفس حالية، ورواية كان يقرأها. لقد كان مثيراً وممتعاً ومفيداً.

بالطبع، كن على حذر من أن تنتقل بسرعة خاطفة من موضوع إلى آخر. فأنت بحاجة

لأن تفتح شركاءك في الحادثة وقتاً من أجل التأمل أو الاستجابة أو ربط الموضوع بعاليهم. لكن طرح موضوعات عديدة مختلفة يمكن أن يجعل المحادثة أكثر إثارة ويمكن أن يهين المزيد من الفرص من أجل تحقيق الترابط

### **الموضوعات الحساسة والموضوعات التافهة**

بعض الموضوعات تكون غير جذابة وغير مناسبة في المحادثات الأولى، وهذه تنقسم إلى قسمين:  
**الموضوعات الحساسة والموضوعات التافهة.**

### **الموضوعات الحساسة**

الموضوعات الحساسة بمثابة حقل ألغام في المحادثات الأولى. وبالرغم من أنها تتعلق بأمور حياتية، إلا أنها قد تمس إحساس المرء بذاته، كما تمس أشياء شخصية للغاية. وكما تعلق آداب اللياقة الاجتماعية، فإن الأمور الدينية والسياسية بمثابة موضوعات ينبغي التعامل معها بحذر وحرص شديد، أو حتى تجنبها، إن أن تتحسن معرفتك بشخص ما. نفس الشيء ينطبق على الجوانب المالية. فحتى لو لم تكن لديك حساسية إزاء التحدث في السياسة أو الدين أو المال، فإن الآخرين قد يكون لديهم هذه الحساسية.

وهذه الموضوعات الحساسة قد تمس قيمًا شخصية مهمة وتثير ردود فعل قوية لدى الآخرين. فنحن جميعاً لدينا أمور نأخذها بجدية ونتشدد بشأنها. فعندما يعبر شخص ما عن وجهة نظر ماقضة لنا، فإن الأمر أشبه بسماع عبارة "أنت مخطئ" التي تجعلنا نتخذ موقفاً دفاعياً كرد فعل لذلك.

وحتى إذا لم يتم عرض الموضوع بطريقة الوعظ -بهدف الإقناع- فمن الممكن أن يثير رد فعل سلبياً. وربما يلزمك أن تتوكى الحذر بشأن تعبيرك حتى عن آراء عابرة عادلة تتعلق بالموضوعات الحساسة. ولنأخذ واحدة من علالتنا، وتدعى "آشلي"، كمثال. كانت آشلي تتجاذب أطراف الحديث مع رجل شيق في إحدى الحفلات، وكانت تتحدث عن رحلتها الأخيرة إلى شيكاغو والتي قامت بها لحضور حفل زفاف أحد صديقاتها. ثم تحدثت عن مدى شعورها بالملل من حفلات الزفاف الكاثوليكية، واكتشفت في نهاية الأمر أن هذا الرجل كان كاثوليكيًا، وأنه قد شعر بالإهانة. وكانت هذه هي نهاية التعامل بينهما.

وليس معنى هذا أنك مضطر لأن تظل سطحياً في الموضوعات التي تتناولها. كل ما هناك أن الانطباع الأول الذي ستتركه سوف يكون أفضل بكثير إذا بدأت بمواضيع أقل حساسية وأظهرت احترامك للطرف الآخر قبل أن تنتقل إلى موضوعات أعمق.

اللامنة بين مدى تعمقك في الموضوع وطبيعة الطرف الآخر. كقاعدة عامة في الانطباعات

الأولى، من المفهود أن تنتبه إلى مدى ارتياح الآخرين تجاه الموضوعات التي تقوم بطرحها، وتجاه التعبير عن أفكارهم وآرائهم. وقد وجدنا أن بعض الناس يكونون منفتحين تماماً وبسرعة للحديث عن معتقداتهم وآرائهم مع الغرباء، ويستمدون بالمناقشات السياسية والتعبير عن الحديث عن معتقداتهم وآرائهم مع الغرباء، ويستمدون بالمناقشات السياسية والتعبير عن آرائهم. ولكن هناك آخرون يكونون بحاجة إلى "إحماء" قبل أن يعبروا عن آرائهم أياً كانت. فإذا ما استطعت أن تلائم بين مدى تعمقك في الموضوع وطبيعة من تتحدث معهم، فسيشعر هؤلاء بكثير بمزيد من الارتياح، وبالتالي سيكون انطباعهم الأول عنك أفضل بكثير.

### التحدث عن التفاصيل: الموضوعات التافهة

وفي مقابل الموضوعات الحساسة، هناك الموضوعات التافهة؛ وهي تلك التي لا تمثل أي أهمية للأخرين. ومثل هذه الموضوعات لا تثير لديهم مشاعر قوية، بل إنها في الحقيقة لن تثير لديهم أي مشاعر على الإطلاق. والتوافة هي التفاصيل الدقيقة في الحياة اليومية؛ مثل الاختناق المروري الذي صادفته اليوم، والتغيرات التي تمت في سياسة الشركة، والأوكازيون الذي أعلنت عنه محلات السوبر ماركت، وموظف خدمة العملاء المزعج الذي تعاملت معه في وقت سابق من اليوم، وما شابه. وفي بعض الأحيان تكون منشغلًا بهذه التفاصيل، وقد ترى أنها تستحق أن ترويها للآخرين. ولكن الحقيقة هي أن معظم الناس يعتبرونها أشياء مملة، مما يجعل تحدثك عنها أمراً غاية في الخطورة فيما يتعلق بالانطباع الأول الذي تركه لديك. ولهذا فربما يلزمك أن تبذل جهداً لكي تكتسب رغبتك في التحدث عن التفاصيل عندما تقابل أشخاصاً للمرة الأولى، مهما كان مدى حضورها في ذهنك وانتغالك بها.

على سبيل المثال، أخبرتنا إحدى عميلاتنا، وتدعى "مايا"، عن مقابلتها لأمرأة تدعى "ديان" في ردهة المبنى المسكنى الذي تقيم فيه، وكانت ديان قد انتقلت حديثاً للإقامة في هذا المبنى. قدمت ديان نفسها إلى مايا، ثم بدأت تحدثها عن شركة النقل التي استخدمتها في نقل أغراضها وأغراضها: "اتصلت بهذه الشركة وردت علىي طفل وأرق امرأة عرفتها، وهو ما أقنعني بالتعامل مع هذه الشركة". ثم أوضحت لها بعد ذلك أنها قد فوجئت بأن عمال النقل قد قاموا بلف الصيني والخزف في ورق جرائد، فقد كانت تعتقد أنهم سيقومون بذلك بالبلاستيك. وكما نرى، رغم أن ديان كانت ودودة، ورغم أن مايا كانت مسروقة بمقابلة جارتها الجديدة، إلا أنها قد شعرت باللل من كل هذه التفاصيل الدقيقة الخاصة بعملية النقل والتي أفرقتها بها ديان.

### فحص ذاتي:

هل غالباً ما أبداً محادثات مع الآخرين بأي شعور يشغل بالي أو يطأ على ذهني، حتى إذا كان شيئاً تافهاً أو مفرقاً في التفاصيل؟

## ملخص

المناقشات التي تدور حول العالم المحيط بنا تعد جزءاً مهماً في التفاعل والتعامل مع الآخرين في المقابلات الأولى. فالطريقة التي تناقش وتناول بها الموضوعات المختلفة سوف تبعث للآخرين برسائل قوية عن إدراكتك الاجتماعي، وطريقتك في التفكير، ومدى تفتحك العقلي.

ورغم أن هناك عدداً لا نهائياً من الموضوعات التي يمكنك طرحها للنقاش، إلا أنه لا توجد إلا قواعد قليلة فقط يمكن من خلالها الحكم على الموضوعات من حيث كونها مناسبة أو غير مناسبة في المحادثات الأولى. ومع ذلك، فهناك بعض الإرشادات في هذا الصدد والتي ستؤدي إلى جعل الانطباعات الأولى التي يكونها عنك الآخرون إيجابية. فإذا ما افتتحت المحادثة بالكلام في موضوعات تقليدية، مثلًا عن المكان والطقس والأحداث الجارية، فمن المرجح أن يراك الآخرون شخصاً منفتحاً للحوار، ومستعداً للتواصل، ولديه إدراك اجتماعي. ويمكن بعد ذلك أن تنتقل المحادثة إلى مرحلة تبادل الأفكار والآراء، بطريقة مريحة غير مقلقة. وإذا كنت تحرص دائماً على أن تعطي الطرف الآخر في المحادثة الفرصة لتفجير الموضوع أو لتابعته، فمن المرجح أن التفاعل بينكما صحيح مثيراً ومفيداً للطرفين.

ولكن أحياناً تسير الأمور على عكس ما كنا نريد. وأحد الأخطاء التي يقع فيها البعض أنهم يستخدمون أسلوب التحدث "إلى الآخرين، وليس معهم". ويتضمن هذا الأسلوب: إلقاء المحاضرات، وسرد الحكايات، والوعظ، وإلقاء النكات. وربما يلزمك أن تحرص على ألا تجبر الآخرين علىأخذ موقف سلبي، أو القيام بدور الجمهور، في المرة الأولى التي تقابلهم فيها. وهناك أخطاء أخرى يمكن أن ترتكب في المحادثات الأولى، مثل التحدث عن موضوعات حساسة أو عن موضوعات تافهة.

كيف تقوم بطرح الموضوعات في المحادثات الأولى؟ هل تستطيع بسهولة أن تطرح بعضاً منها، وأن تستجيب لتلك التي يطرحها الآخرون؟ هل تخجل من التحدث في بعض الموضوعات على وجه الخصوص؟ هل تحرض على أن يكون حديثك مختصرأ، وعلى ألا تسقط في مصدقة السرد وإلقاء المحاضرات على الآخرين؟ فكر في النسبة بين الوقت الذي تقضيه في الكلام عن موضوعات تقوم أنت بطرحها، والوقت الذي تقضيه في الكلام عن موضوعات يطرحها الآخرون. وإذا شعرت أنك في العادة لا تشارك في المحادثات إلا بالقليل، أو أنك تهينن عليها بما تطرحه من أفكار وآراء، فحاول في الحالتين أن تبالغ في الاتجاه المقابل، وانظر كيف سيستجيب الآخرون لذلك.

وكما فعلت في الفصول السابقة، فكر في كل سلوك من السلوكيات الواردة في الجدولين التاليين، وضع علامة أمام كل منها لتحديد ما إذا كان هذا السلوك يصدر عنك عادة أو أحياناً أو دائماً.

#### سلوكيات إيجابية تتعلق بموضوع المحادثات الأولى

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة		
			مأموناً، ماهراً اجتماعياً	تستهل المحادثة بموضوع يتعلق بالمحيط الحالي، ثم تنتقل بسهولة إلى مناقشة الأفكار
			جذاباً، مثيراً للذهن، حسن الاطلاع	طرح موضوعات متعددة
			واثقاً بنفسك، منفتحاً، محباً للاستطلاع	تظهر الاهتمام بالموضوعات التي لا تعرف عنها إلا القليل
			مرناً، مهتماً بالآخرين، مدركاً لآداب اللياقة الاجتماعية	تحتفق من اهتمام الآخرين بالموضوعات التي تطرحها
			مأمون الجانب، مشاركاً	تحدث عن موضوعات بسيطة، للأحداث الجارية وملحوظاتك حول أمور الحياة العادلة

### مواقف سوء تواصل شائعة

		هل أفعل ذلك؟	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة			
			ملا، مسترقا في الذات	مهما، مراعيا لشعور الآخرين	تنصت، لكن لا تضيف موضوعات للحادية
			ملا، مسترقا في الذات، مفترا إلى حب الاستطلاع	متحمسا	تركز على موضوع واحد فقط
			ثرثرا، ملا، مسترقا في الذات	ذكيا، مثيرا للاهتمام	تلقي محاضرة عن شيء تعرف الكثير عنه
			ملا، كثيرا، رتيبة	مثيرا للاهتمام، متحمسا، مشاركا	تحكي قصصا طويلة عن الناس أو الأحداث
			منفلقا، متجرجا، استحوذانيا	مطمئنا، ذكيا، متحمسا	تقدم موضوعات بهدف إقناع الآخرين بطرقك في التفكير
			ملا، مسترقا	شائقا، حيويا، مضحكا	تشحوذ على المحادثة بالكلمات والزاج
			مهما، مفترا للحس السليم	متحمسا، مثيرا للاهتمام	تشحدث عن موضوعات حساسة مثل الرواتب أو الدين
			ملا، كثيرا	متحمسا، مشاركا، مطمئنا	تشحدث عن الأمور التافهة؛ التفاصيل والدقائق

## الفصل السابع

# إظهار أوراقك: الكشف عن الذات



بالإضافة إلى التحدث عن العالم المحيط، تشتمل معظم المحادثات الأولى على عرض بعض البيانات الشخصية -تجاربك، أو مشاعرك، أو أحلامك، أو تحدياتك- التي لن يعرفها الآخرون ما لم تخبرهم بها. وفي حين أن مناقشة التفاصيا الموضوعية هي عرض ذاتك عقلياً، فإن الكشف عن الذات هو عرض ذاتك عاطفياً.

والكشف عن الذات شيء غاية في الفعالية. إن إفصاحك عن ذاتك يجعلك أكثر إثارة للاهتمام والإعجاب في نظر الآخرين، ويجعل الآخرين بدورهم أكثر ارتياحاً تجاه الانفتاح عليك. هل تذكر مرة شعرت فيها بمزيد من الدفء تجاه شخص ما بمجرد أن باح لك هذا الشخص بأحد الأسرار عن نفسه؟ وفهم قوة كشف الذات يمكن أن يساعدك في التحكم في إيقاع علاقاتك. فإذا كنت ترغب في التمجيل بإيقاع تقدم علاقة صداقة وطيدة مثلاً، يمكنك أن تنتفع وتفضح عن المزيد عن ذاتك. وإذا كنت ترحب في فرملة العلاقة وابطاء إيقاع تقدمها، يمكنك أن تتراجع وتتحفظ فيما يتعلق بما تكشفه عن ذاتك.

وحتى عندما ترحب في الارتباط وتعرف أن الكشف عن بعض أجزاء ذاتك هو فكرة جيدة، فإنك قد لا تعرف كيف تفعل هذا بطريقة تحظى بالقبول. فكثيراً ما تتدافع الأسئلة في عقلك عندما تلتقي شخصاً ما لأول مرة: ما الذي يجب علي قوله عن نفسي؟ هل ينبغي أن أخفي هذا؟ هل سيعتقد أنني مخبول إذا أفصحت له عن ذلك؟ وفي بعض الأوقات، قد تمسك بأوراقك

بالقرب من صدرك لكي لا يراها أحد. لعلك تخشى أن يراك الناس في ضوء سلبى إذا كشفت عن ذاتك، أو الأسوأ من ذلك، أن يرفضوك أو ينبذلك. وفي أحيان أخرى، قد تتفاخر بنفسك، أو تلقي بجميع أوراقك الرابحة في البداية وعلى الفور، على أمل أن تقال القبول.

الكشف عن الذات هو الأساس الرابع من أسباب الانطباعات الأولى. وهذا الأساس يسير بشكل مواز للأساس الثالث (ـموضوع المحادثات الأولىـ)، ولكنه يركز على المعلومات الشخصية وليس على المعلومات الموضوعية. وفي هذا الفصل، سنوضح عملية كشف الذات، وأسلوبه، ومحنته، والعملية هي قواعد اللهمبة، ومنطق الكشف عن الذات. والأسلوب يتعلق بمدى المدونية أو السلبية التي تكشف بها عن ذاتك. هل تضع جميع الأوراق مباشرة على الطاولة، أم تلعبها استجابة للطرف الآخر؟ والمحنتى هو الأوراق الفعلية التي تلعبها؛ أي تفاصيل ما تفصح به عن ذاتك. وتماماً كما الحال مع النقاط الموضوعية، لاحظنا أن معظم الناس يكونون مدركون في الأساس لمحتوى ما يبوحون به عن أنفسهم؛ إنهم يركزون على كشف أوراقهم الرابحة واحفاء الأوراق الخاسرة. إلا أن كيفية كشفك عن ذاتك وأسلوبك في ذلك يخبر عن نفسك أكثر مما تعرضه أنت فعلياً عن نفسك.

## العملية: كيفية الكشف

تبعد المحادثات بطرق عديدة وكثيراً ما تحرف مما هو شخصي إلى ما هو موضوعي ثم تعود من جديد إلى الشخصي. وكما أوضحنا في الفصل ٦، فإننا نتبادل المعلومات بطرق أشبه بالطقوس.

### الإحماء

إن لدينا طقوس إحماء خاصة بكيفية عرضنا للمعلومات الشخصية. وعادة ما تكون تلك الطقوس كالتالي: نتبادل تعريف الأسماء، ونتحدث عن شعورنا في الموقف الراهن، وعن مكان إقامتنا، وعن عملنا ووظائفنا، وعن جذورنا. تلك هي الأشياء الرئيسية الشائعة التي نعرضها في معظم محادثات التعارف.

عندما تقابل شخصاً جديداً، قد تكون بحاجة إلى أن تكون مستمدًا للرد على تلك الأسئلة الرئيسية عن حياتك بشكل مرفق. وحتى إذا لم تكن فخوراً بخلفيتك أو بوظيفتك، فإليك «ندما تستجيب بطريقة صادقة وإيجابية». فإن الآخرين سيرجذبونك أكثر جاذبية. يومياً، «لدينا إنر، أن

تكون أكثر جدية وصرامة مما ينبغي؛ فامتلاك روح الدعاية يمكن أن يفيد في إذابة الجليد. على سبيل المثال: إذا لم تكن فخوراً بوظيفة التسويق عبر الهاتف التي تعمل فيها، فأخبر الآخرين بما تحبه في تلك الوظيفة. يمكنك أن تقول مثلاً: "لن تصدق الصحادث الرائعة التي أجريها مع الناس في النهاية!"، أو إذا كنت تعيش مع والدي زوجك بشكل مؤقت، يمكنك أن تقول: "الأمر يشبه العائلة الواحدة الكبيرة". فإذا كنت مراوغًا وغامضًا فيما يتعلق بمعلومات الإحماء تلك، فإن الناس قد يظنون أنك لا تشعر بالارتياح في قراره نفسك أو حتى أنك تخفي شيئاً ما. إن للناس خيالاً واسعاً فعلاً، وقد يرسمون في أنفائهم سيناريوهات أسوأ بكثير من أي حقيقة قد تتردد في عرضها.

جاء إليها "راسيل"، وهو أحد علماء شركة فرست أميرشنز، لأنه من مجموعة من الارتباطات السيئة وكان يتساءل عما يمكن أن يفعله في هذا الصدد. وراسيل هو شخص مغمض بالحيوية والنشاط وله العديد من الهوايات المثيرة؛ فهو راكب زوارق ومنافس عتيد في الألعاب الرياضية. وهو يتمتع بشخصية مرحة وبيدو شديد الذكاء، ولكننا اكتشفنا أنه مراوغ أيضاً. أثناء المقابلة، سالت سوزان راسيل عن وظيفته. وعلى الفور قام راسيل بالمناورة والتهرب من السؤال وتغيير الموضوع تاركاً سوزان في حيرة. دارت بينهما محادثة شديدة عن ركوب المراكب الشراعية، ولكن سوزان بدأت تشعر بالشك في أن راسيل يخفى شيئاً ما. بل إنها وجدت نفسها تتتساءل ما إذا كان راسيل يكذب بشأن بعض هواياته. وخلال جلسة التقديم، اعترف راسيل أنه ترك وظيفته عندما ورث بعض المال. وبدلًا من أن يكون صريحاً ومباشراً فيما يتعلق بحقيقة أنه لا يعمل في أي وظيفة، شوه راسيل الانطباع الذي كان سيصبح رائعاً لولا ذلك. لذا، إذا كنت مراوغًا، مثل راسيل، في تلك المعلومات الأولى التي تكشفها، فإنك قد تبدو أخرى أو مخادعاً.



### فهي فاتسي؟

هل أشعر بالارتياح تجاه التحدث عن مكان إقامتي، ووظيفتي، وخلفيتي؟  
هل هناك معلومات أساسية عن نفسي أتجنب الكشف عنها أو أحرفها  
بشكل كبير؟



## اتباع القواعد

معظم الناس يدركون طقوس الإحماء تلك بشكل لاواعي على الأقل - ويتبعونها. إننا نقدم ونطلب معلومات أساسية . والقيام بهذا يبعث برسالة مفادها : "إنني بخير وأشعر بالأمان". إن الإحماء طريقة منحة لمنع تفاحل أكثر مغزى وقيمة . وفي الأساس، إنه الأساس الحراري الذي يمكن بناء باقي العلاقة عليه.

وبالطبع فإن طقس التعارف هذا ليس سيناريو محدوداً ثابتاً، فكل محادثة لها تدفقها وترتيبها الطبيعي الخاص بها . ولكن إذا انتهكت هذه الطقس وبدأت المحادثة بأي شيء يشغل عقلك في ذلك الوقت، أو بمعلومات شخصية أكثر فوضأ ، فإنك قد تبدو متبرأً للاهتمام أو غريب الأطوار، ولكن هناك احتمال كبير أيضاً أن تجعل بعض الناس يشعرون بعدم الارتباط. وإليك عملية أخرى من عملياتنا، واسمها "بيتي" ، وهي كاتبة من نيوجرسي . وإليك كيف بدأت المقابلة معها :

قابلني بيتي في متنه ، وابتسم ، وقدم نفسه لها . اعتذر نيك عن التأخير وسأل بيتي ما إذا كانت قد انتظرت طويلاً . وأجبت بيتي : "كلا ، عشر دقائق فقط كنت أقرأ فيها الصحفة . هناك مقال عن السياسة في المكسيك ، وهو متبرأ للغاية بالنسبة لي لأنني قدمت بعض الوقت هناك بعد أن تخرجت من المدرسة . إنها مكان رائع ، ومازالت أحافظ بالكثير من الذكريات عنها ...".

واستمرت بيتي في إشراك نيك في مناقشة متبرأة حول تجاربها في مكسيكو سيتي . إلا أن نيك ظل لا يشعر بالارتباط نحوها معظم الوقت . لقد شعر أنها قد ذفت به في مناقشة حامية قبل أن تبوج بأي شيء عن نفسها ، ولم تكن لديه فكرة واضحة عن الطريق الذي تسير إليه المناقشة . لقد وجد بيتي متبرأة ، ولكنه وجد أيضاً أنها غريبة الأطوار ومستقرفة في شئونها الخاصة . لم يكن عدم ارتباطه نابعاً مما كانت بيتي تبوج به ، وإنما كان نابعاً من انتهائكم لطقوس التعارف .

## شخص ناتسي

هل أجعل الآخرين يشعرون بالارتباط عن طريق تبادل معلومات عاديّة آمنة - من أين أنا ، ما وظيفتي - قبل القفز إلى موضوعات ونقاط ذات أهمية شخصية بالنسبة لها؟



## لعبة أوراكل

إذن فما الذي يلي الطقوس الافتتاحية؟ كيف ترتفق بالمحادثة إلى المستوى التالي؟ في حين أن هناك بعض القواعد الثابتة بشأن المعلومات التي يكون من المناسب أن تبوج بها عن نفسك، فمن المهم أن تدرك قوة عرض بعض المعلومات الخاصة: خلفيتك، أو تجاربك، أو خبراتك، أو مشاعرك، أو أحلامك. القيام بهذا له عائد كبير؛ فهو يجعلك أكثر جاذبية ويفتح قنوات الاتصال. فإذا أردت أن تعرف شخصاً ما بشكل أفضل، يمكنك أن تكشف المزيد عن نفسك وتتوسيع القناة.

فملئ سبيل المثال: حكى لنا "أليسون"، وهو أحد عملائنا، عن مقابلته سيدة ما، "لينا"، في مزاد بإحدى المؤسسات الخيرية. وبعد بدء المحادثة، أخبرت لينا أليسون عن حبها الكبير للتحف وبيان حلمها هو أن تترك وظيفة التأمين التي تعمل بها وتفتح متجرًا لبيع التحف. ولكن زوجها لم يكن يعجبه ذلك لأنّه من النوع العملي المتحفظ. وبعد أن سمع هذا، شعر أليسون أنه مقرب من لينا، وقال إنها هي أنها كانت تحب تغيير حياتها، بعد أن عملت

## الكشف عن الذات والشعور بالحب

من المسلم به كحقيقة أنك عندما تعرض معلومات شخصية عن نفسك على شخص آخر، فإن هذا يغير شعور هذا الشخص تجاهك. ولكن كيف يحدث هذا؟

معظم الناس يدركون - ضمنياً على الأقل - أن الكشف عن مكنون الذات يعني شيئاً خاصاً ومميزاً. إنه يعني: إنني أثق بك، وأقدر وجهة نظرك، وأود أن أكون أكثر قريباً منك، وهو عادة ما يدعم ويشجع الشعور بالحب المتبادل. وقد وجد الباحثون بالفعل أن الأشخاص الذين يكتشفون عن المزيد من مكنون أنفسهم ينالون حباً من الآخرين أكثر من الذي يناله الأشخاص الذين يتحفظون في الكشف عما بداخل أنفسهم.

ومن الصحيح أيضاً أنك عندما تعرض معلومات شخصية على شخص آخر، فإن هذا يغير ما تشعر أنت به تجاهه. إنك تحبه أكثر نتيجة لكشفك عن ذاتك.

في نفس المجال لمدة عشر سنوات. راحا يتبادلان عرض الوظائف وأساليب الحياة الخيالية، وأخبر كل منهما الآخر عن حياته الشخصية. لقد أصبحت هناك رابطة بين هذين الشخصين واستمرت العلاقة حتى أصبحا صديقين حميمين.

عليك أن تدرك أنك إذا تراجعت ولم تبع إلا بالقليل للغاية عن نفسك، فإن الآخرين لن يجدوا طرقاً سهلة للارتباط بك، وستكون قناة التواصل ضيقة ومحدودة. وبالطبع، فإنك تستطيع أن تختار القيام بهذا بالضبط بغير من تقييد عمق العلاقة مع شخص ما. ومن ناحية أخرى، فإن كشفك عن نفسك ما هو أكثر بكثير مما يكشفه الآخرون عن أنفسهم يمكن أن يجعلهم يشعروا بالعصبية وعدم الارتياح.

**تکافف الرسائل؛ المساواة بين ما يكشفه كل طرف عن ذاته**

عندما يتعلق الأمر بالكشف عن المعلومات الشخصية، فإن من المتع أن يكون هناك تكافؤ في الرسائل التي يبعث بها كل طرف والمعلومات التي يبوج بها عن نفسه. على سبيل المثال: إذا قال لك أحدهم إنه لا يرى أسرته كثيراً، وأجبته أنت بكلمة: "أوه" بسيطة ، فالأرجح أنه سيشعر بالضيق والانزعاج والتعري. ومن ناحية أخرى، فإنه قد يكون من العجيز بنفس القدر إذا كان ردك هو: "أوه نعم، إنني لم أر والدتي منذ عشر سنوات، إنها شخصية باشة، ولن أتمكن من الصفح عنها أبداً بسبب الكيفية التي كانت تعاملني بها عندما كنت صغيراً". هذا يشبه التعري شبه الكامل، مما يجعل الشخص الذي تعرفت عليه منذ وقت قريب للغاية يشعر بالانزعاج وعدم الارتياح. يشعر الناس بأقصى ارتياح عندما تكون هناك مساواة بين ما يكشفه كل طرف للآخر.

فہصہ فاتحی

هل أنتبه إلى مدى شعور الآخرين بالارتياح تجاه الانفتاح والكشف عن أنفسهم، ثم أحرص على أن يكون هناك تكافؤ بين ما أكشفه عن نفسي وبين ما يكشفونه؟

## أسلوب الكشف عن الذات: إشارات على احتياجاتك العاطفية

قمنا حتى الآن بمناقشة عملية الكشف عن الذات: الطقوس الافتتاحية، وتقديم المعلومات، والمساواة في المعلومات. إلا أننا جميعاً لدينا أساليب مختلفة في الكشف عن الذات، وهو منفصل عن هذه العملية. ويظهر أسلوبك في عرض المعلومات الشخصية عن نفسك في تفاصيل هذا العرض إلى أي مدى هو مباشر وطبيعي. لقد وجدنا أن الناس ينتبهون إلى الإشارات الأسلوبية بسرعة كبيرة ويعنونها ثقلاً كبيراً في تقييمهم للآخرين. يفترض الناس أن أسلوبك في الكشف عن ذاتك يمثل حالتك المعنوية والعاطفية واحتياجاتك، وأنه يتبع بالكيفية التي ستتصرف بها في العلاقات.

بعض الناس يكونون واعين جداً لأسلوبهم في الكشف عن أنفسهم، في حين أن آخرين لا يكون لديهم أيوعي على الإطلاق حتى بحقيقة أن لهم أسلوباً. ولكننا جميعاً لنا أساليب في الكشف عن أنفسنا. سوف نلقي نظرة هنا على بعض الأساليب الأكثر والأقل جاذبية.

### اسمح للأخرين بأن يستكشفوك

أخبرتنا دانا، إحدى عميلاتنا، عن زميل جديد، اسمه فيكتور، قابلته في حفل للشركة التي تعمل بها. كانا يقمان عند مكان طلب المشروبات في أحد المطاعم في انتظار المشروبات التي طلباهما. علق فيكتور على تصميم المطعم واللوحات الفنية التي تزين جدرانه وسأل عن رأي دانا. قام بعرض رؤيته وسأل دانا عن ذوقها في الفنون. وأتبع ذلك ببعض الأسئلة عن اهتماماتها الشخصية. وجدت دانا أن التحدث مع فيكتور سهل ومرح وسألته عن بعض المعلومات الإضافية عن نفسه؛ ما إذا كانت لديه أيه اهتمامات خاصة أو هوايات فنية. أوضح لها فيكتور أنه نحات وأنه يقضي عطلات نهاية الأسبوع في الاستوديو الخاص به. شعرت دانا بالإثارة وسألت فيكتور عن فنه وعن مدى جديته في ممارسة هذا الفن. وشرح لها أنه على الرغم من أنه لا يكسب عيشه منه، فإنه قام ببيع العديد من القطع، حتى إنه كان يقيم معرضاً لأعماله مؤخراً.

هل استكشفت من قبل حقيقة مثيرة عن شخص ما من خلال طرح سؤال عابر؟ غالباً ما

يكون الأمر أكثر تأثيراً بكثير من مجرد معرفة الحقيقة التي تم تقديمها إليك بشكل مباشر. لقد أظهر فيكتور ثقته بنفسه وسحره عن طريق توجيه بعض الأسئلة لدانا ثم قدم بعض المعلومات عن نفسه بصورة طبيعية استجابة لرغبتها. ولاحظت دانا أيضاً أن فيكتور لم يقاطع محادثتها عن الفنون ليتحدث عن مواهبه الشخصية. تركت دانا المحادثة وهي تعتقد أن فيكتور شخص تحب أن تتعرف عليه بشكل أفضل.

### أجندة الكشف عن الآيات

من الطبيعي أن نسلط الضوء على صفاتنا الأكثر تعزياً مثل الكرم، أو النجاح المالي، أو الشهرةـ عندما نقابل شخصاً ما لأول مرة. إلا أنه ليس جميع الناس على طبيعتهم مثل فيكتور. إن رغبتنا في عرض صفاتنا الجيدة المميزة تتجاوز الحدود أحياناً وتقص عن وجود أجندات للكشف عن الذات. ويعني هذا أن لدينا قائمة بالحقائق عن أنفسنا نحب أن يعرفها الآخرون. وهناك عدد لا حصر له من أساليب عرض الأجندة. فاحياناً نتباهي بتبرج، أو تفاخر بشكل مقنع، أو نكشف حقائق مثيرة في شكل جمل اعتراضية، وأحياناً ننتقل بالمحادثة نحو مجال يمكننا من إظهار شيء نود عرضه على الآخرين.

### مذاهب التفاخر

عادةً ما تتم الإشارة إلى عملية إضافة معلومات ليجارية عن ذات المرأة إلى المحادثة على أنها عملية "تفاخر". إن معظم الناس يدركون أن فعل هذا بضجيج وصياح يجعلهم يبدون شديدي الوقاحة والمدوانية. لذا فقد صنع الناس أساليب لعرض الحقائق المثيرة بشكل أكثر خفاءً. على سبيل المثال، هناك أسلوب ذكر أسماء الناجحون والمشاهير الشائع والذي يقوم فيه المرأة بتنثر أسماء بعض المشاهير وأصحاب النجاحات والإنجازات الذين التقى بهم. ثم هناك الأسلوب الذي يتم استخدامه عند ذكر الترجمة العلمية التي حصلنا عليها أو اسم مطعم فاخر تناولنا المساء فيه ذات مرة. وهناك أسلوب تكرار مجاملة ما عندما نحكى عن تعليق مادي مثل: "أخبرني عملي أنني أكثر الأشخاص الذين تعامل معهم إبداعاً". تلك العروض عادةً ما يتم القيام بها بغرض جعل أنفسنا نبدو أكثر إثارة أو أهمية، ولكنها كثيراً ما تجعل المرأة يبدو وكأن لديه شعوراً بالنقص.

### فحص ذاتي:

هل لدى أجندة خاصة بكشف الذات؟ هل هناك حقائق محددة عن نفسي أحاول إقحامها على المحادثات؟

الموعد الأول مع ازوجة المتوقعة أو اللقاء الأول مع رئيس هو موقف يكون لدى العديد من الناس فيه أجندات خاصة. إلا أن معظم الناس يكون لديهم أيضاً أجندات معيينة صغيرة حتى في المواقف الاجتماعية وتقاعلات العمل غير الرسمية. وبالطبع، قد ينبع مستمعك بحق بسبب السيارة الليكساس التي تمتلكها أو بسبب منصبك الإداري. ولكنه قد يعتقد أيضاً أنك مغorer أو متباه متبع. أو قد يظن أنك تشعر بعدم الأمان تجاه قيمة ذاتك التأصلة في ذاتك وليس في ممتلكاتك وأنك في أمس الحاجة إلى الانتباه ونبيل الاحترام.

### أسلوب "بالمتناسبة": أسلوب الجمل الاعتراضية

أحياناً تظهر أجندات الكشف عن الذات بواسطة تعليقات اعتراضية تبدو مرتبطة بالمحادثة ولكنها مضافة إليها في الأساس بغرض الإخبار بشيء ما عن المرأة. كانت "إليكساندرا" بارعة في استخدام هذا الأسلوب.

براندون: ماذا فعلت اليوم إذن؟

إليكساندرا: ذهبت لشراء هدية عيد ميلاد أخي، اشتريت لها ستة من صوف الكشمير، وهو من وجهة نظري الصوف الوحيد الذي يستحق أن يرتديه المرأة.

براندون: أوه، يبدو جميلاً، إنني واثق أنه سيعجبها.

إليكساندرا: أرجو هذا. وسأدعوها هي ووالدينا لتناول العشاء في نهاية الأسبوع أيضاً. أفكر في إعداد السلمون مع الثوم الطازج والبسلة؛ إنني لن أتناول أي شيء ما لم يكن طازجاً وصحيّاً.

والليك مثالاً آخر من أمثلة الكشف عن الذات باستخدام الجمل الاعتراضية:

كارول: أين تعيش إذن يا مارك؟

مارك: أعيش في إنجلوود كليفس، هل تعرفينها؟ إنها تقع خارج المدينة مباشرة؛ لدى هناك منزل جميل على مساحة حوالي ثمانية آلاف متر مربع، وهو يطل على النهر.

كارول: يبدو هذا رائعاً! كم أحب مثل هذه المنشآت. هل أنت من هناك؟

مارك: كلا، لقد انتقلت إلى هناك منذ بضع سنوات قليلة. قبل هذا كنت أعيش في المدينة؛ كان لي منزل جميل فيها أيضاً، وشقة تحتوي على ثلاث غرف نوم في الطابق العشرين. لقد كان هذا ممتعاً، ولكنني بعدها اشتقت للطبيعة.

كانت المعلومات الاعtragية التي استخدمها مارك وأليكساندرا مشيرة، إلا أن هذا الأسلوب في الكشف عن الذات يوصل إحساساً بالزخرفة الزائدة وبوجود حاجة قوية إلى إفشاء معلومات

### قابلت صديقتي مارلونا ذات مرة

الارتباطات، حتى النافحة منها، تؤثر في أحكامنا.

الناس يدركون قوة الارتباطات ويستخدمونها من أجل صنع انطباعات أولى جيدة تكسبهم الاستحسان. أحدي الطرق التي يفعل بها الناس ذلك هي أن يوضحوا ارتباطهم بأشخاص ناجحين، لأن يذكروا أنهم كانوا يوصلون الصحف إلى منزل بعض المشاهير عندما كانوا صبية صغاراً، أو أنهم تخرجوا من نفس المدرسة التي تخرج منها سياسي لامع. إنهم يأملون في أن يضفي عليهم ذلك بعض السمات التي يتحلى بها هؤلاء المشاهير، أو على الأقل، أن ينعكس عليهم مجد النجاحات التي حققها هؤلاء الناجحون.

درس الباحثون الطرق التي يحاول بها الناس الاستفادة من هذا المجد المنعكس. ولقد وجدوا أن الناس يقومون بالفعل بالإشارة إلى ارتباطات بأناس ناجحين كوسيلة لتعظيم الذات، ولكن الناس يدركون، في نفس الوقت، أن ارتباطات التباهى والتفاخر المتبعجة يمكن أن يجعلهم يبدون منتفرين، أو غير صادقين، أو غير جديرين بالإعجاب أو الحب. لذا فإنهم يكونون غاية في البراعة في الكيفية التي يذكرون بها ارتباطاتهم؛ فهم يضيفونها بشكل اسقرياتيجي، ويعدولونها وفقاً للكيفية التي يقيسون بها أنفسهم على الآخرين.

ولكن هناك شيء واضح: إذا استخدم أحدهم أسلوب ذكر أسماء المشاهير والناجحين، فالأرجح أنه يحاول إبهارك والتأثير عليك.

وتفاصيل معينة. والعلامة المميزة لأسلوب الكشف باستخدام الجمل الاعتراضية هي أنه يكون محدداً (مثال: صوف الكشمير، أو كمهاً (ثمانية آلاف متر، ثلاثة غرف نوم...)) في حين تكون المحادثة عامة بشكل لا يتلاءم مع هذا التحديد. لذا، إذا وجدت نفسك تعرض بعض المعلومات الطيبة المحددة أو الكمية عن حياتك، فإنك بذلك قد ترسل رسالة غير متعددة تقول إنك تحاول جاهداً إيهار الآخرين والتأثير فيهم.



### فحص ذاتي:

عندما أكشف بعض المعلومات عن نفسي، هل أنتظر في المعتاد أن يتم سؤالي قبل أن أقدم تفاصيل مثيرة أو مبهرة عن نفسي؟



كما أوضحنا، قد تبدو لك الكيفية التي تقدم بها المعلومات عن نفسك بارعة أو خفية، ولكنها توصل رسائل قوية بشأن إحساسك بذاته. ويمكنك أن ترك انطباعاً أفضل بكثير إذا تركت الآخرين يستكشفونك. ويعني هذا التخلّي عن أجندـة الكشف عن الذات ومراجعة دوافعك لإضافة معلومات مؤثرة مبهرة عن نفسك.

## المحتوى مهم: ما الذي تعرضه

الآن وقد أصبحت تفهم عملية الكشف عن الذات والمعابر الاستراتيجية له، ماذا عن المحتوى؟ ما الذي ينبغي عليك كشفه عن نفسك بالضبط؟ ليست هناك قاعدة محددة لما ينبغي أن تعرضه في المقابلة الأولى. فحتى قصة اختلافك من قبل شخص غريب قد تجد الوقت المناسب لعرضها في المحادثة الأولى؛ إذا قدم أحدهم للموضوع، وأظهر اهتماماً حقيقياً، واستخرج القصة من داخلك. ولكن بوجه عام، توصل بعض الموضوعات والنقاط رسائل إيجابية محددة في حين تبعث موضوعات ونقاط أخرى رسائل سلبية.

### الولع أمر إيجابي

يشرق وجه "بيث" عندما تصف ولعها بالموسيقى اللاتونية. وشفف "رويرت" بوظيفته كضابط شرطة معيّن حوله. وتحب "لويزا" التحدث عن كلّيّها المدلل "تاوني". إن الولع بالهوايات الشخصية أمر جذاب. فالحديث عن جوانب من حياتك تشعر بالحب الشديد لها - سواء كان هذا الجانب هو العمل، أو هواية الجري، أو مشاهدة أفلام الرعب - يبعث رسائل غاية في الإيجابية. يعود هذا إلى أنك عندما تتحدث عما يثيرك ويبيعّث فيك الحماس والحيوية، فإنّ هذا يشبه إعادة عيش التجربة. تكون لغة جسدك -يماءاتك، وابتسامتك، وضحكتك المرحة- جذابة ومعدية. وعن طريق عرض ولعك هذا على الآخرين، فإنك أيضاً توصل رسالة تفيد بأنّ التوادّ معك أمر متعّن وأنك قادر على تحمل المسؤولية عن سعادتك الشخصية. وتلك سمات غاية في الجاذبية.

### الضطربون جنابون

في حين أنّ معظمنا يعرف الكثير عن فعالية كون المرء إيجابياً، فلتـنا لا ندرك دائمًا أن إظهار بعض نقاط الحساسية والضعف له أثر قوي أيضًا. إن عرض إحدى نقاط الضعف أو أحد الأخطاء التي وقمنا فيها -بروح دعاية إيجابية تجاه الأمر- هو طريقة جيدة للارتباط بشخص ما. إنه يجعل الآخرين يسترخون ويشعرُون بمعزّز من الارتياح تجاهك. بل إنهم ربما ينفتحون لك ويعرضون عليك بعض التحدّيات والصعوبات الشخصية التي يواجهونها مما يؤدي إلى تعميق الارتباط.

وعميلنا "تومي" مثال جيد. وعندما سأله مستشارته عن عمله، قال له تومي: "إنني أحب وظيفتي جداً حقاً، وأحب الأشخاص الذين أعمل معهم، وهو أمر رائع بالنسبة لي لأنّني واجهت صعوبات كبيرة في بداية حياتي المهنية ولم أكن أجيد التعامل مع المفاوضات السياسية في ساحة العمل. بل إنني طردت من وظيفتي الأولى!" (يضحك). وضحكت المستشاره ثم عرضت عليه بعض الصعوبات التي تواجهها في عملها: "أعرف ما تقصده. لقد حصلت ذات مرة على تقدير أداء سيني بحق بعد أن أخبرت رئيسي بكل الأخطاء التي كنت أعتقد أنه يرتكبها. ولكن علي أن أقول إنني لم أفعل هذا بعدها مطلقاً!".

وعن طريق عرض نقطة الضعف تلك مبكراً، جعل تومي المستشاره تشعر بالارتياح على الفور. وعن طريق عدم القسوة على نفسه أكثر مما ينبغي، أظهر ارتياحه عن نفسه أيضاً.

والمفارقة هي أن إظهار نقطة ضعف صغيرة يجعل الإنسان يبدو قوياً، وواثقاً. وهذا بدوره يزيد احتمالات افتتاح الطرف الآخر.

### شخص ذاتي:

ما مدى تكرار كشفي عن بعض أخطائي أو نقاط ضعفي أمام أناس النقي  
بهم لأول مرة؟

### الإفراط في الكشف يمكن أن يكون مكلفاً

نحن جميعاً نضيف إلى المحادثات بعض المعلومات الخاصة أو الحساسة للغاية، خاصة عندما يكون الحديث قريباً وحاضراً بوضوح في أذهاننا. قام أحد عملائنا، واسمه "هارولد"، وهو رجل أعمال في الأربعينات من عمره بالإفراط في الكشف عن المعلومات في لقاء مع سوزان. فرداً على سؤال سوزان عن الكيفية التي سار بها يومه، أجاب قائلاً: "لقد حصلت لتوي على بعض نتائج الفحوص الطبية!". ثم راح يشرح لها أنه مصاب بسرطان البروستاتا، ولكنه علم في عيادة الطبيب اليوم أن النتائج كانت أفضل مما كان يمكن لأحد أن يتوقع، وأن الأمر يبدو وكأنه تغلب على السرطان. وكانت سوزان مدعمة وقالت إنه لا بد وأن يكون قد شعر بالارتياح تجاه ذلك.

وفي جلسة التقييم التي عقدت في الشركة، سألته المستشاره عما شعر به تجاه عرض تلك المعلومات. وليس من المدهش أن هارولد أخبرها أن نتائج الفحص كانت تأتي في مقدمة ما يشغل ذهنه في ذلك الوقت. لقد كان خبراً سعيداً يرغب في التحدث عنه وظن أنه طريقة مناسبة للغاية للارتباط بها. ومع الأسف فإن خبر هارولد السعيد لم يحدث الأثر المطلوب. فعلى الرغم من أنها كانت سعيدة بصدق من أجله، فإن سوزان شعرت بأن الطريقة الوحيدة التي يمكنها بها

التفاعل مع هارولد هي أن تكون متعاطفة ومدعمة. فيبعد أن تسمع خبراً كهذا، أي سبيل يمكن أن تسلكه المحادثة من تلك النقطة؟ إن أي شيء قد ترغب سوزان في التحدث عنه، مثل عملها أو الأفلام السينمائية التي شاهدتها مؤخراً، كان سيبعد تفاصيلها تماماً وقليل الذوق إلى حد بعيد بعد أن علمت بأخبار هارولد. وعلى الرغم من أن هارولد شخص صادق ومثير للاهتمام للغاية، فإن انطباع سوزان الرئيسي عنده هو أنه "شخص يمر بمرحلة التعافي من السرطان".

### الاحترام أم الودية

عندما يتعلق الأمر بالتحدث عن الذات، يسلك الرجال والنساء سبلًا مختلفة. يميل الرجال إلى عرض قصص نجاحهم في العمل وفي الماليات. ومن ناحية أخرى، فإن النساء ينحدرن أكثر عن مشاعرهم وعن بعض الأمور الشخصية. أوضحت إحدى عالمات الدراسات اللغوية الاجتماعية أن تلك الاختلافات الجنسية هي نتيجة "أهداف تفاعلية" متعارضة. فالرجال يسعون لكسب الاحترام، في حين أن النساء يسعين إلى الحميمية والمودة. لقد وجدت أن تلك التماذج المتكررة لها نفس النتائج غير المعتمدة التي لاحظناها نحن أيضًا في عملائنا. وفي أثناء سعيهم وراء نيل الاحترام، قد يحيطون النساء؛ في حين أن النساء، في سعيهن وراء الإعجاب والحب، قد ينفرن الرجال. وباختصار، إننا لا نترك دائناً الانطباع الذي يريد تركه على أفراد الجنس الآخر.

وبمجرد أن نفهم النتائج غير المعتمدة التي نصنعاً، يمكننا تكيف الرسائل التي نبعث بها. يمكن للرجال أن يفكروا في عرض المزيد من مشاعرهم تجاه أشخاص في حياتهم وعرض قدر أقل من إنجازاتهم ونجاحاتهم. ويمكن للنساء أن يعرضن المزيد من نجاحاتهن وإنجازاتهن ويقللن من عرض مشاعرهم. وهذه الإجراءات يمكن أن تساعدنا جميعاً على الفوز بالاحترام والتقدير الذي يرغب فيه الجميع.

وبالإضافة إلى اختلاف محتوى عملية الكشف عن الذات، يختلف الرجال والنساء أيضًا في مقدار ما يكشفونه عن أنفسهم في اللقاء الأول. ومعظم الدراسات توضح أن النساء ينفتحن بأكثر مما ينفتح الرجال. إلا أن الأبحاث أوضحت أيضًا أن الرجال يدركون أن الحديث الودي يصنع علاقة أقوى وأعمق، ويقدمون على الكشف عن المزيد عن أنفسهم عندما يتوقعن أو يأملون في رؤية الطرف الآخر مرة أخرى. وهم ينفتحون أكثر أيضًا عندما يعتقدون أنهم يروقون للطرف النسائي أو يحظون بشقته. لذا، أيتها النساء: إذا افتح أحد الرجال معك في لقاء أول، فعليك أن تلاحظي ذلك: فهو يدل على أنه يأمل في استمرار العلاقة أو أنه يعتقد أنه يروق لك.

قد لا تبدو طريقة هارولد هي طريقة المألوفة العتادة. إلا أننا بين الحين والآخر نقوم بعرض بعض المعلومات الحساسة الدقيقة عن أنفسنا، دون أن نفكر في الأثر الذي قد تحدثه على شخص غريب نسبياً علينا.

### قيود الحساسية

ما المعلومات الأكثر حساسية مما ينبغي؟ على الرغم من أنه لا توجد قاعدة ثابتة محددة بشأن المعلومات الشخصية التي من غير المناسب عرضها، فلعلك تكون بحاجة إلى أن تجعل من التفكير مرتين دليلاً لك قبل أن تعرض معلومات من شأنها أن تجبر شريكك في المحادثة على لعب دور المدعم أو المعزز. فحتى المعلومات الإيجابية المهمة، مثل نتائج هارولد الطيبة الجيدة أو الحصول على جائزة خاصة، قد تجبر شريكك على التركيز على دعمك أو مدحك. والمعلومات السلبية الخطيرة أكثر ثقلًا وحساسية.



### شخص ذاتي:

هل لاحظ في أي وقت أن أحد معارفه الجدد يقول له عبارات مثل: "أوه، يُؤسفني أن أسمع هذا"، أو "يا له من أمر بشغ"؟ هل أعطى انطباعاً بأنه أريد الدعم أو التعاطف؟



تذكر أنه لأن تلك هي المقابلة الأولى، فإن ما تختار قوله سوف يؤثر في الانطباع الشامل الذي سيأخذه مستمعك عنك. لذا، حتى إذا كانت المحادثة تزداد مودة وحميمية، فعليك أن تقاوم دافع البدء في موضوع شخصي حساس. إنك تعلم أنك تتحدث عن موضوع مؤقت أو مشكلة عابرة في حياتك، ولكن مستمعك قد يظن أنك شخص حياته مفعمة بالمشاكل والمتاعب والأعباء، أو أنك شديد الاستغراق في ذاتك. لذا، فقبل أن تكشف عن أي شيء، فربما كان عليك أن تفكّر في الكيفية التي ترغب في أن يراها بها الطرف الآخر أو يفكّر فيها: كشخص مصاب بالسرطان أم كشخص سعيد، كمتحمس للألعاب الرياضية، أم كواحد قلق على أبنائه.

### الشكوى كوسيلة شرح

الشكوى هي النسخة الشخصية من التفاهات أو "الأحاديث الفعلة" التي ناقشناها في الفصل السادس الذي تناولنا فيه الأمور الموضوعية. وكما هي الحال مع التفاهات، فإن الشكاوى أيضاً بمثابة حشو حواري غير جذاب على الإطلاق. وحتى المعلومات الشخصية السلبية البسيطة أو الشكاوى يمكن التخلص منها؛ خاصة فيما يتعلق بالكم. على سبيل المثال، تحدثت إحدى عميلاتنا، واسمها "بيجي"، وهي موظفة ببنك في أواخر العشرينات من العمر، عن شعورها بالإرهاق من العمل، وعدم امتلاك ما يكفي من وقت الفراغ، والشجار مع إحدى صديقاتها، والغضب من رئيسها؛ وكل هذا في غضون ساعة زمن واحدة فقط! إلا أن المحادثة تخللتها أيضاً بعض الأنباء المثيرة بحق عن خلفيتها وعملها. وخلال جلسة التقييم، علق مستشارها قائلاً: إنه كان يبدو أن الكثير من الأمور لا تسير على ما يرام معها في الوقت الحالي. وشعرت بيجي بالدهشة عندما سمعت هذا. وعندما أعادت على مسامعها القائمة الطويلة بحق للأمور التي لا تشعر بالرضا عنها، أجبت: "أوه، إنني أشرح فحسب؛ فتلك الأمور لا تزعجني كثيراً إلى هذا الحد. تلك هي الطريقة التي تسير بها الأمور فحسب". لقد ظفت بيجي أنها بذلك تبدو صادقة ومنخرطة في الحياة بكل كيانها. إلا أنه بالنسبة للمستشار، ظهرت بيجي شخصية سلبية، ومزعجة، ومستفرقة في ذاتها.



### شخص ناترية

هل أكتم الشكاوى النافمة المتعلقة بأحداث الحياة اليومية عندما أقابل شخصاً جديداً؟ أم تراني أكون مستعداً أكثر مما ينبغي للتحدث عن أحداث اليوم المؤسفة؟



إننا جميعاً نقع في مصيدة استخدام الشكاوى كوسيلة للشرح في بعض الأوقات، وكثيراً ما يحدث هذا دون أن ندركه. هذا لأن الشكاوى، كما هي الحال مع التفاخر والتباكي، يمكن أن تكون خفية ماكرة. من الطبيعي والصحي أن نشعر بشيء من عدم الرضا بين الحين والآخر، وإذا بدا أنك لا تشعر بشيء من هذا فقد تبدو غير صادق أو غير صريح. ولكنك إذا شكرت كثيراً

لشخص التقيته لتوك، فإنك تبعث برسائل مفادها أنك مستتر في ذاتك، أو تحتاج إلى الكثير من الرعاية، أو حتى ممل تماماً. تذكر أن مشكلاتك وقضاياك ستكون أكثر إثارة بكثير بالنسبة لك وأصدقائك المقربين وليس بالنسبة لشخص تعرفت عليه لتوك.

إن لكل شخص حياة كاملة من التجارب والخبرات، وتلك التجارب والخبرات هي أجزاء، مهمة من ذاتنا وكياننا وشخصيتنا. إلا أنك بحاجة إلى أن تكون شديد الانتباه للتجارب والخبرات التي تعرضها على الأشخاص الذين تعرف عليهم لأول مرة. فالأشياء التي تحبها وتولع بها وكذلك نقاط ضعفك وأخطائك عادة ما تترك انطباعات إيجابية، في حين أن المشكلات الشخصية الحساسة والشكوى من الحياة تكون لها أثر عكسي مضار.

### وصفة أخرى للممل

كما أوضحنا، يمكن أن يكون الناس ممليين بعدة طرق مختلفة. قام الباحثون بدراسة الملل عن طريق مطالبة بعض المشاركون بالإلتفات إلى مجموعة محادثات تدور بين شخصين وتقييم تلك المحادثات. وقد أظهرت اكتشافاتهم أن الموضوع الأكثر إثارة للممل والضجر في المحادثات هو ما يسمونه "الأنانية السلبية"، وهو ما يعرف بالشكوى من المشكلات الشخصية.

وقد أظهرت الدراسة أيضاً أن الناس يفترضون بعض الافتراضات في الأشخاص الشكاكين الممليين: أنهم أقل إثارة للإعجاب، وأقل استحقاقاً للحب، وأقل مودة، وأقل مصداقية، وأكثر ضعفاً ممن لا يشكون. بل إن الناس يشعرون بالاستياء والغضب ويكونون أكثر عدوانية تجاه الشخص الممل. فلماذا هذه الاستجابات السلبية تجاه الأشخاص الممليين؟ ترى المؤلفتان أن السبب وراء هذا هو انتهاك الشخص الممل لهيداً يمنع "شعور الآخرين بالضجر الكامل".

وبعبارة أخرى، فإن إضمار الآخرين بمشكلاتك اليومية هو انتهاك للقواعد الاجتماعية المقبولة. ونحن جميعاً نستطيع تقليل عامل الملل لدينا عن طريق تجنب أي دافع للشكوى من مشاكلنا أمام أشخاص نلتقي بهم لأول مرة.

## ملخص

كما رأينا، عرض المعلومات الشخصية هو جزء مهم من عملية ترك الانطباعات الأولى. إنه يساعد الناس على معرفة شخصيتك الحقيقية -فيما وراء الأساسيات- والمعثور على أرضية مشتركة. إنه يمجل بتطور العلاقة.

كل إنسان يكشف عن ذاته بطريقة مختلفة، وما من طريقة واحدة معينة تبدو مناسبة للجميع. ولكن كما أوضحنا، بعض طرق الإفصاح عن الذات تكون أكثر جاذبية بكثير من غيرها. من الجذاب أن تبدأ بالأساسيات وتنشر الارتباح والثقة تجاه شخصيتك وذاتك. فعندما تكشف عن أجزاء من نفسك تشعر نحوها بالحماس والإثارة، وتتجنب المعلومات الحساسة أو الشخصية أكثر مما ينبغي، فإنك تبدو أكثر ثقة بذاتك وأكثر انخراطاً في الحياة. تذكر أن تلك مجرد بداية للعلاقة؛ وسوف يكون هناك وقت فيما بعد لعرض قصة حياتك مع مرور الوقت. عادة ما يكون الأقل أفضل؛ فيمكنك أن تثير فضول مستمعك بحيث يرغب في معرفة المزيد عنك.

ما أسلوبك في الكشف عن ذاتك؟ إحدى طرق استكشاف هذا الأسلوب هي التفكير في بعض السلوكيات الإيجابية التي ناقشناها في هذا الفصل والتي تبدو طبيعية بالنسبة لك. وفكر أيضاً في أحد الأشياء التي تقوم بها والتي قد تبعت برسائل أقل إشارة وجاذبية. قد تقول في نفسك: "مهلاً، هذا هو أنا، وأي شخص يستحق أن أتعرف عليه سيرى حقيقة شخصيتي". ومع ذلك، وكما يوضح هذا الفصل، فإنك يمكن أن تظهر عدة "شخصيات" مختلفة تماماً في الانطباع الأول؛ ويعتدد هذا على ما تعرضه عن نفسك وعلى الطريقة التي تعرسه بها.

الجدولان التاليان يحتويان على بعض سلوكيات الكشف عن الذات والرسائل التي تبعثنها تلك السلوكيات بوجه عام. ومرة أخرى، فكر في كل سلوك يحتوي عليه الجدولان وضع علامة أمام الخيار المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

### السلوكيات الإيجابية للكشف عن الذات

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة		
			آمناً، لأنقاً اجتماعياً	تعرض معلومات أساسية عن نفسك
			حساساً، متفهمـاً، لا تشكل تهديدـاً	تجعل عمق كشفك عن ذاتك مساوـياً لما يكشفه الآخرون عن ذاتـهم
			حساساً، منفتحـاً على الارتباط، مثيرـاً للاهتمام	تكشف عن مشاعر أكثر عمقاً
			وائقـاً بذاتهـ، مستقلـاً، منخرطـاً في الحياة	تعرض الاهتمامـات والهـوايات التي تولـع بها
			مدركـاً لأخطـائهـ، وائقـاً بذاتهـ، متمـتعاً بروحـ الدهـابةـ، بسيـطاً	تعرض بعض نقاط ضعـفكـ وتضـحك على أخطـائهـ

### مواقف سوء تواصل شائعة

هل أفعل ذلك؟			ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة			
			أنانيا، غريبًا، ذا تصرفات غير ملائمة	مشيراً، جذاباً	تعرض ما يدور في ذهنك قبل أن تعرض المعلومات الشخصية الأساسية
			متقللاً بالأعباء، ذا تصرفات غير ملائمة	صريحًا، صادقاً، منفتحاً	تعرض أكثر مما يعرضه الآخرون
			منغلقاً، غير جذاب، بارداً	سيطراً، غامضاً	تعرض أقل بكثير مما يعرضه الآخرون
			مفربراً، أنانيا، تحتاج إلى التوكيد والدعم	مهماً، متميزاً	تتطوع بعرض معلومات متيرة محددة
			معلاً، مشغولاً بهذاتك، نادراً	صادقاً، تلقائياً	تشكو من مشكلاتك

## الفصل الثامن

# هل كان الإيقاع متناغماً؟ ديناميكيات المحادثة

٢٢

الآن نكون قد انتهينا من تغطية أساسيات الانطباعات الأولى. والأسasan الأولان -إمكانية الوصول إليك واظهار الاهتمام بالآخرين- جوهريان. أما الأساس الثالث والرابع -مناقشة الأمور الموضوعية وكشف الذات- فهما طريقتان مهمتان في إثراء الآخرين والارتباط بهم.

في هذا الفصل سوف نتناول الأساس الخامس: ديناميكيات المحادثة. وهذا الأساس يتعلق في واقع الأمر بالحيوية والارتباط. وهو مستقل عن أي شيء، تقوله؛ إنه شيء تشعر به. تخيل للحظة أنك تراقب شخصين يتحدثان بلغة لا تعرفها. حتى بدون فهم كلامهما، يمكنك أن تستشعر حيوية الحوار ومدى قوة المشاعر ومدى ارتباط المتحدثين.

الحيوية تكون مهمة على نحو خاص في الانطباع الأول لأن محتوى المحادثة يكون في الغالب سطحياً بصورة نسبية. معظم الناس يلاحظون حيوية وقوة أي حوار ويقدرون قيمتها ومع ذلك يعجزون عن التأثير فيها. فربما تعتقد أنك لا تستطيع أن تتحكم في حيوية وقوة أي حوار. لكنك قادر على هذا؛ فعلى الأقل أنت تستطيع التحكم في جانب منهم. فبإمكانك أن تتحكم في إيقاعك الشخصي وقوته عاطفتك والكيفية التي تساير بها أو تنسجم من خلالها مع إيقاع الآخرين.

هذا الفصل يتعلّق ببعدي حيوية أسلوبك وبديناميكيات المحادثة. وأسلوبك هذا له جانبان. أحدهما يتمثّل في الطاقة التي تبذلها؛ مقدار تحديتك، ومدى سرعتك، ومدى ارتفاع صوتك. والجزء الثاني يتمثّل في كيفية تحقيقك الانسجام بين طاقتكم وطاقة الطرف الآخر؛ بعبارة أخرى كيف تأخذ دورك في الحديث وكيف تتحقّق التوازن بين حديفك وحديث الطرف الآخر وكيف تتحقّق إيقاعاً مرضياً لكل منكما.

## الجانب الأول من الأسلوب: الطاقة التي تبذلها

الجانب الأول من أسلوب بذل الطاقة يتعلّق في الأساس وبصورة مستقلة عن الطرف الثاني في المحادثة. إنه يتعلّق بمقدار تحديتك ومدى سرعتك ودرجة ارتفاع صوتك. وهذه طاقة تبذلها في المحادثة. وهي تلعب دوراً مهماً في مدى شعور الطرف الآخر بالارتياح معك. فمن الممكن أن تحدد ما إذا كنت تشعره بالارتياح أم تسبّب له قدراً كبيراً من التوتر.

### مدى إفساح المجال

عندما تقابل شخصاً ما لأول مرة، هل تستحوذ على الحوار أم تنسح له المجال؟ هذا أمر مهم للغاية، لأنكم ما تدلي به يلعب دوراً في مدى استمتاع الطرف الآخر بالمحادثة. فمعظم الناس يرغبون في فرصة التعبير عن أنفسهم بجانب الإصغاء على آراء الآخرين. فإذا أشبعتم هاتين الرغبيتين، حتى عندما لا يكون هذا هو أسلوب الطبيعي، فسوف تجعل الانطباع الأول الذي يأخذك عنك الطرف الآخر أفضل.

إليك مثلاً عن "راندي"، وهو أحد عملاء شركتنا. راندي رجل مليء بالطاقة والحيوية وهو في منتصف الثلاثينيات من العمر ويجسد لنا أسلوب "أنا مهمّ بك فعلاً والآن دعني أتحدث". ففي سياق مقابلة تمثيلية، تحدث راندي مع عميلة ببرامج الكمبيوتر محتملة تدعى "كارلا".

راندي: كارلا، أنا سعيد بلقائك. فقد كنت متطلعاً إلى هذا اللقاء. إنني أريد أن أعرف المزيد عن حاجات شركتك وبعد ذلك أخبرك بال المزيد عن نفسي وشركتي والكيفية التي يمكننا مساعدتك بها.

كارلا: وأنا مسرورة بلقائك يا راندي.

راندي: لقد تابعت شركتك. إنها تحقق تقدماً ملحوظاً، لا بد أنك تجدين في شيء ما!

كارلا: أجل، شركتنا جيدة جداً الآن.

راندي: أفهم أنك يمكن أن تتسمى في شركتك هذه. فقد تعاملنا مع شركات نامية مثل شركتك. وأنا شخصياً لدي كثير من الخبرة مع شركات في نفس فترة النمو. في الحقيقة، أنا بدأت حياتي المهنية كمندوب مبيعات وقمت بالبيع للشركات الصغيرة والمتوسطة. لقد كانت تجربة عظيمة، وقد تعلمت العجال. كنت مقيماً في شيكاغو التي كانت مدينة مثيرة، لكنني سعيد الآن بوجودي في الجنوب.

كارلا: إنني أفهمك.

راندي: اسمحي لي بأن أعطيك وصفاً لشركتنا، حتى تستطعيمي معرفة شيء ما عنا. إن مقر شركتنا هو...

واستمرت المحادثة على هذا النحو، حتى أنه بنهاية المحادثة كان راندي قد تكلم حوالي ٨٠٪ من الوقت. وعندما استرجعت مستشارته ما حدث في جلسة التقييم، أوضح راندي أنه في حين كان واعياً بأنه يتكلم كثيراً، إلا أنه كان يظن أن ذلك ملائم ولم يكن لديه أي فكرة عن أن كارلا متضايقة من ذلك. لقد قال إنه يركز بشكل عام على نقاطه الأساسية، وليس على مقدار كلامه. ومع ذلك، عن طريق الاستحواذ على المحادثة، جعل مستشارته تحيد بتركيزها. فبمرور الوقت أصبح تركيزها تجاهه نحو معدل تحدث راندي أكثر من توجهه نحو المحتوى الفعلي لكلامه، حتى بالرغم من أن النقاط التي يعرضها كانت مهمة وواضحة. لقد شعرت بالنفور من راندي ولم يكن لديه رغبة قوية في إتمام صفقات معه.

بالنسبة لمعظم الناس، الحوار الاجتماعي الثنائي المرضي هو الذي يتم فيه تقييم الحوار إلى نصفين متكافئين بحيث تتاح الفرصة لكل طرف أن يتكلم نصف الوقت تقريباً. وبالنسبة للمجموعة التي تضم ثلاثة أشخاص، التقسيم المرضي للحوار في رأي معظم الناس يتتحقق بمعنى كل شخص من الثلاثة ثلث وقت الحوار، وهكذا.

### طريقتي أم طريقتك؟

طبيعة بعض الناس الثرثرة؛ فهم يشعرون بالسعادة عندما تتاح لهم فرصة التحدث كثيراً. وهناك آخرون يفضلون التقليل من كلامهم. إذن في أول مقابلة، من الشخص الذي يحدد كيفية تقسيم المحادثة؛ أنت أم الطرف الثاني؟ كن على يقين من أنك ستترك عادة انطباعاً أفضل إذا أتيحت الفرصة لشركائك في المحادثة بأن يحددوا مستوى مشاركتهم -عن طريق التحدث كثيراً أو قليلاً حسبما يفضلون- ثم قمت بمتابعتهم بطريقة تحقق الانسجام.

### أحب الطريقة التي تتحرك بها

ليست المسألة فاصرة على ما تقوله أو مقدار كلامك: وإنما تتعلق أيضاً بالطريقة التي تتحرك بها. فلعة جسدك لها دور في مدى جاذبيتك التي تبدو بها أمام الغرباء. في إحدى الدراسات، قام الباحثون بعرض أشرطة فيديو صامتة لشخص يتحدث وطلبوها من المشاهدين أن يقدروا مدى جاذبية هذا الشخص. وبعد ذلك قام الباحثون بتسجيل جميع الحركات الجسدية المختلفة التي صدرت عن المتحدث وربطوها بتقديرات الجاذبية. وأظهرت النتائج أن حركات جسدية معينة أكثر جاذبية من حركات أخرى، وأن الرجال والنساء تم تقييمهم بشكل مختلف. لقد توصلوا إلى أنه بالنسبة للمتحدثين الرجال، فإن الإيماءات "الموجهة خارجياً" هي الأكثر جاذبية. هذا يعني الإيماءات الموجهة بعيداً عن المتحدث ونحو الجمهور أو السامعين. وهذه الإيماءات تشمل إيماءات اليد الموجهة خارجياً، وتغيرات الوضع الجسدي، وحركات الرأس، والابتسamas. وبالنسبة للنساء، أهم سمة جذابة كانت التلقائية في التعبيرات الوجهية: أي مدى حيوية وجه المتحدثة ومعدل تكرار تغييرها لتعبيراتها الوجهية. إذن عليك أن تذكر أن الطريقة التي تحرك بها جسدك ووجهك لها دور في مدى الجاذبية التي تبدو بها للآخرين.

قد تحتاج إلى ملاحظة أسلوب شريكك في المحادثة أولاً ثم الاجتهاد من أجل الإسهام بقدر تكميلي. لذلك إذا كنت تحاول أن تترك انطباعاً طيباً لدى عميل جديد أو شخص جديد تعرفت عليه يحب أن يتكلم كثيراً، فإنك ستحقق على الأرجح نجاحاً أكبر إذا أسلحت بقدر تكميلي، حتى وإن لم تكن تفضل ذلك بطبيعتك. فإذا كان يحب حكي الكثير من القصص والتحدث بنسبة ٩٠٪ من الوقت، فسوف تبدو أكثر إيجابية إذا تحدثت بنسبة ١٠٪ تقريباً ولم تجاهه بكثير من القصص والأخبار الذاتية من جانبك. بالمثل، إذا كان الطرف الآخر يفضل أن يتحدث بنسبة أقل من ٥٠٪، فربما تكون في حاجة لأن "تلتفت منه الخيط" وتملاً فترات صمته. إذا كنت تعرف ميلك أو نزعتك، فإنك تكون في وضع أفضل لتعديل ذلك الميل أو تلك النزعة. إحدى الطرق التي تضبط بها نفسك هي أن تقوم بـ "فحص كمي" على فترات خلال الحوار وتفكير في مقدار الوقت الذي ظلتت تتحدث فيه مقارنة بالطرف الآخر. وبعد ذلك يمكنك أن تسعى من أجل القيام بأي تصحيحة هناك حاجة إليها عن طريق إفساح المجال أو التعبير عن نفسك أكثر فيما تبقى من المحادثة.

خطأ أسلوبك ليس معناه إخفاء حقيقة ذاتك أو عدم التصرف بطبيعتك. ولكنه يظهر في المقابل أنك واع بذاتك وتفهم الآخرين وتتسم بالمرونة. ومرورتك شكل من أشكال السخاء الاجتماعي الذي يتم تجسيده وتقديره دائمًا من قبل الطرف الآخر؛ على الأقل على مستوى اللاوعي. تذكر أن جعل الانطباع الأول الذي تركه لدى الطرف الآخر جيداً أمر يتعلق في الأساس بأشباع رغبات الطرف الآخر، وليس رغباتك أنت. وبينما تنمو العلاقة، يمكنك أن تكشف تدريجياً المزيد من أسلوبك الشخصي وتحقق ديناميكية يستمتع بها كل منكما.

### فحص ذاتك:

هل أعرف مقدار كلامي مقارنة بالطرف الآخر؟ وهل أتحدث في العادة أكثر أو أقل نسبياً من نصيبي من وقت المحادثة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما مدى قوّة نزعتي هذه؟ وهل النسبة ٩٠/١٠، أو ٧٠/٣٠، أو غير ذلك؟ وإلى أي مدى تعدد مشاركتي بمستوى مختلف أمراً غير مردح بالنسبة لي؟

### طبيعة مشاركتك

ليس الأمر يتعلق في الأساس بمقدار كلامك، ولكن بنوعية الطاقة التي تظهرها. هذا الفارق بين الكيفية التي تبدو بها كلماتك عندما تتحدث والنص مكتوب من نفس هذه الكلمات. فطبيعة المشاركة تتعلق بمدى سرعة كلامك ومدة صمتك ودرجة صوتك.

### تغيير ناقل السرعة

كما أن لدينا جميعاً مشية فريدة، فإن جميعنا له سرعة مميزة للطريقة التي يتحدث بها. فبعض الناس يتحدثون بسرعة وبعضهم بطيء في كلامه. وجميعنا لديه تفضيلات فيما يتعلق بعمر السرعة الذي نحب أن يتكلم به الآخرون.

وفي حين أننا قد نلاحظ ما إذا كان شخص ما يتحدث بإيقاع غير مردح بالنسبة لنا، إلا أننا قد لا نكون على وعي تام بتأثيرنا الشخصي وتأثيره على الآخرين. ومع ذلك إذا تحدثنا

ببطء أكثر مما يفضل الآخرون، فإننا نجعلهم يشعرون بنفاد الصبر أو بالملل. وإذا تحدثنا بسرعة بالغة، فربما نشعرهم بعدم الارتياح أو الضيق أو حتى بأنه يتم مهاجمتهم. ولنأخذ "ليلي" كمثال، وهي واحدة من علاه شركة فرست أميرشنز. إنها امرأة كانت تهوى التحدث بسرعة. فيما يلي الكيفية التي سار بها جزء من مقابلتها التمثيلية:

ليلي: لقد قضيت يوماً مذهلاً أمس. فقد ذهبت للجري في الحديقة وتناولت طعام الإفطار مع أصدقائي ثم حضرت حفل شواء. لقد كان يوماً صيفياً مثالياً! إنني أحب هذا الوقت من العام.

نيك: (صمت) أجل وأنا كذلك. خصوصاً حفلات الشواء التي تقام بعد الظهر...

ليلي: هل تحب البحر؟ إنني أعيش الشخص، حتى بالرغم من أنني أعرف أنها ضارة بالبشرة. أعتقد أنني لن أصاب بأذى إذا جلست تحت مظلة من مظلات الشاطئ.

نيك: أنا بالفعل أعيش البحر (صمت). وأفضل الذهاب إليه في آخر النهار...

في جلسة التقديم، أوضح مستشار ليلي أن سرعة كلامها جعلته يشعر بالضيق، حتى وإن كانا يتناقشان حول يوم على الشاطئ، وقد حاول باستمرار إبطاء سرعة تحدثها بحيث يصبح إيقاع كلامها مريحاً أكثر بالنسبة له. ليلي قالت إنها كانت على وهي بأنها كانت تتحدث بسرعة، لكنها لم تكن تدرك أن هذا بمثابة سمة سلبية. لقد قالت إنها شخصياً تتضايق من الآخرين عندما يتحدثون ببطء، لذلك هي تحاول أن يكون إيقاع كلامها حيوياً. وعندما سمعنا أقوالها، قالت ليلي إنها تعرف الكيفية التي تطبق بها إيقاع كلامها وتفعل ذلك عندما تتحدث مع شخص أجنبي لا يتحدث بنفس لغتها، أما بخلاف ذلك فهي لا تفكر في هذا الأمر.

ما الدلائل التي تشير إلى أنك تتحدث بإيقاع غير مريح بالنسبة للآخرين؟ أحد هذه الدلائل يتمثل في أن الناس يمكن أن يحاولوا المبالغة في الاتجاه العاكس (كما فعل نيك) في سعي لتغيير ديناميكيات المحادثة نحو إيقاعهم المفضل. فإذا كنت تتحدث بسرعة بالغة، فإن شركاؤك في المحادثة قد يحاولون إبطاء إيقاع كلامهم أو الصمت من وقت لآخر أو حتى الانسحاب وهم شاعرين بعدم الارتياح. وإذا كنت تتحدث ببطء شديد، فإنهم يمكن أن يكملوا جملتك ويقطّعواها ويتحدثوا بسرعة؛ كل هذا في محاولة لزيادة إيقاع المحادثة.



### فحص ذاتي:

هل أنا على وعي ب مدى السرعة التي تتحدث بها مقارنة بالآخرين؟ وهل يكمل الناس جملتي أحياناً؟ وهل يجد الناس على ما يبدو مشقة في متابعتي؟



عندما ترحب في جمل الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين جيداً، فربما تكون في حاجة لأن تكون على وعي ب مدى السرعة التي تتحدث بها مقارنة بالآخرين. فإذا كنت تعرف أنك بطلي، أو سريع بوجه عام، فربما تحتاج لأن تكون يقظاً من أجل رصد علامات عدم الارتباط التي تظهر على الآخرين وتضبط إيقاعك تبعاً لذلك. وفي حين أن التحدث بإيقاع أسرع أو أبطأ يمكن أن يتطلب منك شيئاً من الجهد، إلا أن قيامك بذلك سوف يجعل الآخرين يشعرون بمعزid من الارتباط نحوك.

### فترات التوقف

لحظات التوقف أو الفواصل بين الجمل تعد أيضاً جزءاً من أسلوبك في المشاركة. فيمكنك أن تتحدث بإيقاع مرير، لكن إذا صمت بصورة أطول أو أقصر بكثير مقارنة بالآخرين، يمكنك أن تجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتباط. خذ الأمثلة الآتية من واحد من عملائنا. فيما يلي الطريقة التي ألقى بها بوب التحية على مستشاره:

بوب: مرحباً، تفضل بالجلوس. اسمح لي بدقائق قليلة؛ أريد أن أنهي بعض الأشياء. فرنسيسي يحتاج إلى بعض التقارير ويتعين علي أن أذهب إلى مكتبه. لكنني مسرور فعلاً بقضاء هذا الوقت معك. أتمنى أن يكون مكتبي قد أعجبك. هل يمكننا أن نتحدث عن هذا الأمر ونحن نحتسي القهوة؟

يكاد بوب لا يتوقف على الإطلاق؛ فهو لم يمنح مستشاره فرصة لأن يتلفظ بكلمة واحدة. هذا الأسلوب يمكن أن يفهم على أنه استحواذ و حتى أناي، لأنه يحرم الآخرين من الكلام وينكر عليهم حقهم في التعبير عن أنفسهم. أيضاً هو يخلق جواً من التوتر والإحباط.

### مثل سرعتي تماماً

هل تلاحظ أن بعض الناس يشعرونك بالتوتر والضيق وأخرون يتبرون لديك الرغبة في النوم، لكن هناك بعض الناس الذين يناسبونك تماماً؟ قد يكون الأمر متعلقاً بمدى سرعة تحدثهم، فالباحثون تأملوا الطريقة التي يقيم بها السامعون المتحدثين الذين ينهاوتون في سرعة تحدثهم. وقد تبين أنه ليس هناك سرعة معينة يمكن أن يقول إنها جذابة بشكل عام بالنسبة للسامعين. لكن السامعين فضلوا المتحدثين الذين يتحدثون بسرعة مماثلة لسرعتهم الشخصية في التحدث. فالأشخاص الذين يتحدثون بسرعة فضلوا من يتحدثون بسرعة، والأشخاص الذين يتحدثون ببطء فضلوا من يتحدثون ببطء. والأكثر من ذلك، فإن المشاركون زعموا أن الأشخاص الذين يتحدثون بنفس سرعتهم لديهم سمات شخصية إيجابية: لقد زعموا أنهم عطوفون ومحبوبون وجذابون وأذكياء ويتسمون بالثقة.

انطباعاتنا عن الآخرين تتأثر بمدى تشابههم معنا، حتى في خصائص مثل مدى سرعة التحدث. لذلك بالنسبة للانطباع الأول، سوف تزداد احتمالات أن يُنظر إليك بإيجابية إذا قمت بضبط سرعة تحدثك كي تسابر سرعة تحدث شريكك في الحوار.

تخيل أن بوب قال نفس هذه الكلمات لكنه جعل بين جمله فوائل:

بوب: مرحباً.... تفضل بالجلوس..... اسمح لي بدقاائق قليلة.... أريد أن أنهي بعض الأشياء..... فرئسي يحتاج إلى بعض التقارير ويتعين علي أن أذهب إلى مكتبه..... لكنني مسرور فعلاً بقضاء هذا الوقت معك..... أتمنى أن يكون مكتبي قد أعجبك..... هل يمكننا أن نتحدث عن هذا الأمر ونحن نحتسي القهوة؟

في هذا المثال الافتراضي، فترات التوقف أو الانقطاع هيأت جواً هادئاً. فإذا أطلت فيها، فإن هذا يمكن أن يحدث اضطراباً في إيقاع المحادثة.



### فحص ذاتي

ما المدة التي أتوقف خلالها بين كلماتي وجملتي؟ وهل أفسح المجال للأخرين للمشاركة في التحدث؟ وهل أتوقف لوقت طويل جداً لدرجة أن الآخرين يجدون مشقة في الاحتفاظ بتركيزهم؟



إذا كنت تصمت لوقت طويل جداً أو لوقت قصير جداً، فربما تفقد انخراط الآخرين معك في المحادثة. وفي حين أن التحكم في فترات التوقف أو الانقطاع يبدو أمراً سهلاً ومباشراً، فإن علاماتنا في بعض الأحيان لا يعترفون على سبيل التأكيد الكيفية التي يجعلون سرعتهم ملائمة بها. وحتى يبطئوا من سرعتهم، فإننا نتصمم بأن يبذلو جهداً واعياً للصمت أكثر وإتاحة المزيد من المساحة للطرف الآخر في المحادثة كي يشارك. وتزويد السرعة يمكن أن يبدو أصعب، لكنه في حقيقة الأمر يعني الإنصات بكل عقلك لما يقوله الطرف الآخر والتحدث على أساسه. إنه قد يعني التخلّي عن الرغبة في اختيار كلماتك بعناية وترتيب الأشياء التي تقولها حسب أولويتها خلال تدفق حديثك.

### هل تسمعني؟

ميزة أخرى مهمة لقدر المشاركة في المحادثة تمثل في شدة الصوت؛ أي مدى علو أو انخفاض صوتك. فمعظم الناس يتحدثون بصوت يساير في شدته صوت الآخرين وينوعون درجة بصوره طبيعية حسب الضوابط الموجودة في الخلفية.

لكن قد يكون لديك ميل عام نحو التحدث بدرجة صوت مختلفة عن المعتاد. فإذا كنت تتحدث بصرت عالية للغاية، فقد تظن أن هذا سيجعل الآخرين يشعرون بأنك طبيعي ومرح وواثق. لكن ربما تنقل إليهم بهذا الصوت المرتفع الغطرسة وال الحاجة إلى لفت الانتباه - كما لو كنت تريده أن تؤثر ليس فقط في شريكك في المحادثة ولكن أيضاً في الناس الجالسين على المائدة المجاورة وعبر الغرفة بأكملها - أو ببساطة رسالة مفادها عدم وجودوعي اجتماعي لديك. فأنت تخاطر بتصنيفك كشخص صاحب الصوت وهذا يرتبط في الغالب بجموعة من السمات السلبية، مثل الأنانية والوقاحة والإزعاج. وإذا كنت تتحدث بصرت منخفضة للغاية،

فربما تظن أنك بذلك تظهر رزانتك ورقة شعورك، ولكن هذا يوصل رسالة مفادها أنك تفتقر إلى الثقة بالنفس وأنك ذو شخصية خجولة أو تفتقر إلى الحماس. والبالغة في خفض الصوت يمكن أن تفهم أحياناً على أنك شخصية استحواذية إذا كنت تجبر السامع على أن يبذل جهداً لساعك؛ عن طريق الاقتراب منك أكثر وطلبه منك أن تكرر له ما قلته.

كيف تعرف ما إذا كنت تحتاج إلى تعديل شدة صوتك؟ إذا كنت تتحدث بدرجة صوت تختلف عن درجة الصوت التي يفضلها الآخرون، فإنه سيفهم عنك أنك شخص كثير الضجيج أو هادئ. أحياناً يعطي الناس استجابة غير مباشرة عندما لا يشعرون بالرتياح إزاء شدة صوتك عن طريقبالغة في الاتجاه المعاكس في سعي من أجل محاولة ضبط شدة الصوت وفق المستوى الذي يشعرون معه بالارتياح. لذلك إذا كنت تجد الآخرين يردون عليك غالباً بصوت منخفض، فربما يعطونك تقييماً غير مباشر مفاده أنك تتحدث بصوت عالٍ جداً، أو العكس. بالطبع أنت لا تريده أن تجعل الآخرين يلجنون إلى مطالبتك بأن تخفض صوتك أو ترفعه.

### فَحْصُ فَلَقْسِي

هل أنا مرتفع الصوت أو هادئ الصوت بصورة طبيعية؟ وهل أقوم بتعديل شدة صوتي بما يتناسب مع شدة صوت الطرف الآخر؟

### فَحْصُ

## الجانب الثاني من الأسلوب: التنااغم مع الآخرين

الآن نكون قد استكشفنا عناصر أسلوبك في المشاركة؛ أي مقدار كلامك ودرجة صوتك. أحياناً يكون من الصعب أن تعرف تلك الأشياء عن نفسك. إذا كان لديك أي شكوك، فاسأل صديقاً لك عن الكيفية التي تفهم بها من خلال هذه الطرق.

الخطوة التالية تمثل في تحقيق التنااغم في أسلوب مشاركتك بحيث يتلاءم مع أسلوب مشاركة الطرف الآخر. وجعل الانطباعات الأولى التي تركها جيدة أمر يتعلق بشكل كبير بالكيفية التي تتبه بها لإيقاعك الشخصي وتجعله متناغماً مع إيقاع الآخرين. وهنا يأتي دور

التوافق. إن الأمر أشبه بعزم الموسيقى مع آخرين، فأنت تنصت وتستجيب لبيقاعهم ولحنهم وتنسجم مع نغماتهم.

آخذ و عطاء

إحدى الطرق البسيطة والمهمة التي يمكن أن تتحقق بها التناعُم والانسجام مع الآخرين هي الطريقة القديمة التي يأخذ على أساسها كل من الطرفين دوره. وبالرغم من أن هذا يبدو أمراً سهلاً، إلا أنه حتى بعض أكثر الناس مهارة من الناحية الاجتماعية لا ينسجمون مع الأشخاص الذين لا يعرفونهم.

دعنا نتأمل الأساسيات. أخذ الأساسيات لا يقتصر على مجرد الإسهام بقدر متماثل في المحادثة. فمثلاً، في محادثة مدتها عشر دقائق، يمكنك أن تتحدث خلال الخمس دقائق الأولى، ثم يتحدث شريكك في المحادثة خلال الخمس دقائق التالية. هذه المحادثة يمكن أن تبدو على النحو التالي؛ باعتبار أن  $X$  تمثل تحدثك أنت و  $Y$  تمثل تحدث الطرف الآخر:

xxxxxxxxxxxx, yyyyyyyyyyyy

وبالرغم من أن هذا مثال مبالغ فيه، إلا أن المحادثات لا تتدفق أحياناً بالصورة المناسبة، مثل محادثة راندي وكارلا في المثال الذي أوردناه سلفاً. فهذه المحادثة كانت على النحو التالي:

xxxx,y,xxxxx,y,xxxx,y,xxxxxx,y

في هذا الموقف، قد تشعر مثل راندي بأن الحوار متوازن لأن كلاً منكما "يأخذ دوره". ومع ذلك قد تدمر هذا التوازن دون علم بذلك عن طريق المبالغة في التحدث أثناء دورك. فهذا يمكن أن يمتص الطاقة من المحادثة.

كن على يقين أنه إذا تحدثت أكثر من ثلاثة أو أربع جمل بشكل متواصل، فإنك قد تفقد ارتباط الطرف الآخر معك. ففي المقابلات الأولى على وجه الخصوص، الاختصار يمكنه محبذاً. وباستخدام الرموز  $\times$  و  $\circlearrowleft$ ، فإن الاختصار يمكن أن يكون على النحو التالي:

xx,yy,x,y,x,y,xx,yy,x,y,x,y,xx,yy

### التناغم البصري

يمكنك أن تتناغم مع شريكك في المحادثة بطريقتين أساستين: الأولى عن طريق الاستجابة الكلامية الذكية والأخرى عن طريق الحركات الجسدية. لكن كيف تحقق الانسجام البصري؟ ما الخطوات؟ علماء النفس تأملوا الكثير من عناصر التكامل غير اللفظي وتوصلوا إلى ثلاثة عناصر مهمة وأساسية. العنصر الأول يتمثل في التوافق في الابتسام. فإذا ابتسما سوياً، فعادة ما يكون هذا دليلاً على انسجامهما. والعنصر الثاني يتمثل في الإيماء، كما في استخدام الأيدي من أجل توصيل رسالة معينة وأنت تتحدث. وأخيراً التواصل البصري عنصر مهم. فإذا نظر كل منكم إلى الآخر في نفس الوقت وبداعليه الانتباه والاهتمام بينما يستمع للطرف الآخر، فإن هذا يعزز الونام بينكم. فالامر يتعلق بالاستجابة والاحترام. فأنت تتسم بـ استجابة لابتسام الطرف الآخر وتنتظر وتصغي إليه وتأخذ دورك في التحدث. وهكذا يتحقق التناغم بينكم.

وتحقق التناغم يعزز من الحب أيضاً. فقد توصل الباحثون إلى أنه عندما تقلد حركات شريكك في المحادثة -حتى عندما تفعل ذلك لاشعورياً- فإن هذا يجعل الحوار بينكم أكثر سلاسة ويعزز في نفس كل منكم حب الآخر. والمؤلفتان تشيران إلى أن هذا السلوك القائم على المحاكاة يساعد في توطيد العلاقة والحفاظ عليها ويلبي حاجة أساسية لدى الإنسان وهي الشعور بالانتماء.

بالنسبة لمعظم الناس، المحادثة الجذابة هي التي يتم فيها تبادل أطراف الحديث بشكل متوازن، حيث يتحدث كل من الطرفين لمدة زمنية متساوية للمرة الزمنية التي يتحدث خلالها الطرف الآخر. ومع ذلك، حتى وإن كان شريكك في المحادثة ينزع إلى التحدث بشكل مطول، فالأرجح أنك سوف تترك لديه انطباعاً إيجابياً إذا أصبحت مكملاً له عن طريق الاختصار لا عن طريق مسايرته بالتطويل في الكلام.



### فحص فتاوى:

ما العدة التي تحدث خلالها عندما ياتي دوري؟ وهل ما أدلني به أطول أم أقصر مقارنة بما يدلني به الطرف الآخر؟ وهل يمكنني التعديل من نفسي والتحدث لوقت أطول أو أقصر؟



### بعدك، كيف تستجيب للمقاطعات

المقاطعات جزء من الحياة. وبالرغم من حرصك على أخذ الأدوار بشكل ملائم، إلا أنه في بعض الأحيان لا يكون هناك بد من أن تتحدث في نفس الوقت الذي يتحدث أو يمقاطفك فيه شخص آخر. ومن الشائع أن تكون هناك لحظة صمت يتعين عليك خلالها أن تقرر ما إذا كنت تتحدث أنت أو تسمح للطرف الآخر بالتحدث. وبالرغم من أنه قد يكون لديك رؤية مهمة للغاية تريد أن تؤكد عليها، إلا أنه يمكن بأمكانك أن ترك انطباعاً أفضل لدى الطرف الآخر إذا أفسحت له المجال كي يتحدث هو. هذا لا يعني أنه ينبغي عليك أن تتنازل عن حقوقك في التأكيد على رأيك، ولكن عن طريق إفساح المجال للطرف الآخر، سوف تبدو مهتماً بما يقوله أكثر من اهتمامك بأفكارك الشخصية.

وفي حين أن هناك بعض الفروق النوعية على اعتبار أن الرجال ينظرون إلى المقاطعون بصورة أكثر إيجابية مقارنة بالنساء (انظر النتائج البحثية داخل الإطار الذي سيرد بعد قليل)، إلا أنه من الأكثر أماناً وأدباً أن تتتجنب التحدث والطرف الآخر يتحدث في أول مرة تلتقي به. فالناس ينجذبون نحو من ينصلون إلى كل كلمة يتفوهون بها أكثر من انجذابهم نحو من يقاومونهم. فإذا كان المجال أمر جذاب. وحتى عندما يُفتح لك المجال، يمكنك أن تتيح للطرف الآخر فرصة التحدث إذا لاحظت عليه نفاد صبره. فإذا بدا لك الطرف الآخر متلهفاً للكلام - عن طريق الهمممة مثلاً - فإن هذا يعد بمثابة علامة جيدة لإفساح المجال له كي يتكلم.

### المقاطع: صديق أم عدو؟

هناك قواعد تتعلق بأخذ الأدوار في المحادثات. فهو يتحدث في حين تنصت أنت، وأنت تتحدث في حين يصمت هو، وهكذا. لكن أحياناً ما يحدث أن يقاطعك الناس. فكيف يُنظر إلى المقاطع؟ هل يبدو موتماً ومناراً، أم يُنظر إليه على أنه شخصية استحواذية؟

لتتعرف على إجابة هذا السؤال، سجل الباحثون محادثة بين اثنين من الأشخاص أحدهما يقاطع الآخر، واستمع المشاركون إلى الأشرطة وفيموا المتحدثين بناءً على السمات الشخصية.

وردود الفعل نحو المقاطع تبين أنها تعتمد على نوع المستمع؛ وليس نوع المقاطع. فالمستمعات نظرن إلى المقاطعة بصورة سلبية واعتبرنها دليلاً على عدم الاحترام والعدوانية والبغض. لكن المستمعين الرجال كان لديهم رؤية أكثر إيجابية للمقاطعة. فقد غلب عليهم النظر إلى المقاطعة على أنها تعبير عن الحب والاهتمام والنفاق.

والمؤلفتان تشيران إلى أن "الرجال يمكن أن يحاولوا إظهار الاهتمام والفهم والاندماج عن طريق المقاطعة، لكن النساء يستن في الغالب تفسير هذه المقاطعة ويعتبرنها دليلاً على عدم الاحترام والرغبة في الاستحواذ. عن طريق فهم القواعد المختلفة التي يستخدمها الرجال والنساء، صور سوء التفاهم هذه يمكن التقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة".

### ملخص

بغض النظر عن أي شيء تقوله، حيوبيتك وقدرتك على تحقيق التناجم مع الآخرين سوف تؤثر على الكيفية التي يرونك بها. فالناس يفترضون افتراضات عنك عن طريق مدى وطبيعة مشاركتك في المحادثة التي تم في أول مقابلة. فمن الممكن أن يتم تصنيفك كشخصية جذابة أو صعبة من حيث الارتباط بها بناءً على مقدار كلامك وشدة صوتك.

يلاحظ الناس شعورياً أو لا شعورياً مقدار كلامك مقارنة بهم وكذلك إيقاعك ومدى ارتفاع صوتك. والأهم من ذلك، هم يلاحظون مدى سهولة التحدث معك على أساس وجهة نظرهم في مستوى المشاركة الجيد؛ أقدر مدى سهولة انسجامك مع أسلوبهم. هم يلاحظون ما إذا كنت

تأخذ دورك وتسمم في المحادثة بشكل يحقق الارتياح لهم. حتى بالرغم من أنك يمكن أن تفهم صفتياً المعايير، فإن التوتر أو عدم الارتياح الذي يصاحب المقابلة الأولى يمكن أن يؤثر على معدل تحدثك وطبيعة مشاركتك في الحوار.

الانحراف عن معايير ديناميكيات المحادثة وعدم الانسجام مع الآخرين يكون بمثابة عبء اجتماعي عليهم ويمكن أن يسبب لهم الشعور بعدم الارتياح والاستياء. من ناحية أخرى، إذا انسجمت مع ديناميكيتهم، فإنهم يمكن أن يشعروا بالارتباط معك. فهم قد لا يفسرون الأمر على أنه يرجع إلى مهاراتك في التحدث بنشاط وحيوية على وجه الخصوص، هم سيأخذون انطباعاً جيداً عنك وسيشعرون بالانسجام معك.

إذا كنت تستطيع التحرر من تفضيلاتك الشخصية والتدفق مع شريك في المحادثة، فالأرجح أنك ستترك انطباعاً أفضل من الانطباع الذي كنت ستتركه إذا حاولت أن ترمي الآخرين على أسلوبك في التحدث بحيوية ونشاط فتتمكن بالمرونة بهذه الطريقة بظاهر أنك شخصية حساسة ومراعية للآخرين وسخية من الناحية الاجتماعية. وسوف تجعل الآخرين يشعرون بعنيد من الارتياح والرضا في رفتك.

اقرأ الجدولين التاليين وفك في كل سلوك. فمع علامة في إحدى الخانات الثلاث التي تبين معدل تكرار هذا السلوك من جانبك: عادة، أو أحياناً، أو نادراً. كما ذكرنا، أسلوبك في التحدث بحيوية ونشاط جانب يمكن أن يكون من الصعب أن ترى نفسك فيه بنفس الطريقة التي يراك بها الآخرون. وهناك طريقة جيدة لكتسب بها معرفة بذلك، وهي أن تسأل صديقاً موثوقاً بما إذا كنت تتحدث أكثر مما ينبغي وعما إذا كنت تتحدث أسرع أو أبطأ أو بصوت أعلى أو أكثر انخفاضاً من الآخرين.

### سلوكيات الديناميكيات الإيجابية للمحادثة

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة		
			مستترقاً، مهتماً، متيراً للاهتمام	تتيح للأخرين فرصة التعبير عن أنفسهم والحصول على رأي منك
			حساساً، تعمق بالحفاوة الاجتماعية، سهل التواصل معك	تهتم ببعض رغبة الآخرين في التحدث، وتكون بمثابة مكلاً لهم في الكلام
			مراعياً للآخرين	تجرز في التعبير عن رأيك
			جديراً بالحب، سهل التحاور معك	تحدث بنفس الإيقاع الذي يتحدث به شريكك في المحادثة
			شاهاً بالارتفاع، وانفاساً	تحدث بدرجة الصوت التي يفضلها شريكك في المحادثة
			جذاباً، حساساً	تبיע أسلوباً منظماً في أخذ الأدوار
			مهتماً بالآخرين، تعمق بالحفاوة الاجتماعية	تسحب بالمقاطعات

## مواقف سوء تواصل شائعة

هل أفعل ذلك؟			ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة			
		مستزفاً للشاعر، منفراً	مشيراً للاهتمام، مليئاً بالنشاط والحيوية	تشهد بسرعة أكبر أو تقلل من الفواصل بين جملك أكثر من الآخرين	
		مملأ، مسبباً للفجر	هادئ الأعصاب، شاعراً بالارتياح، مراعياً للمشاعر	تشهد ببطء أكثر أو تطيل في الفواصل بين جملك أكثر مما يفضل الآخرين	
		ثرثراً، مغروراً، مهيناً، جارحاً	وائقاً بذاته، ممتعاً، مشيراً للاهتمام	تشهد بصوت أكثر ارتفاعاً مقارنة بالآخرين	
		خجولاً، مفتقرًا إلى الثقة بالنفس، استحوذها	رزياناً، واعياً من الناحية الاجتماعية	تشهد بصوت أكثر انخفاضاً مقارنة بالآخرين	
		مستغرقاً في الذات، شخصية يصعب التوصل معها	مشيراً للاهتمام، غير متحفظ	تشهد بمعدل أكبر من معدل تحدث الآخرين	
		استفزافياً، شخصية يصعب الانسجام معها	مشاركاً بشكل ملائم، مهتماً	تشهد لفترة أطول من الآخرين عندما يأتي دورك في الكلام	
		غير مهم، مستغرقاً في ذاتك، استحوذها	مشيراً للاهتمام، مليئاً بالنشاط والحيوية	تقاطع الآخرين أو تعجز عن السماح لهم بالتعبير عن آرائهم	

## الفصل التاسع

# كيف ترى العالم: منظور النفس

الآن ننتقل إلى الأساس السادس من أسس الانطباعات الأولى. وهذا الأساس يتناول منظورك: الكيفية التي ترى بها نفسك والعالم الذي تعيش فيه. ما نوع المنظور الذي تنظر منه للحياة وظهوره للآخرين؟ هل يراك الآخرون شخصاً متردداً أم حذراً ويقطأ دائماً؟ هل يرونك مسيطرًا أم ضحية؟ هل ترى نفسك أفضل من الآخرين أم أقل منهم؟

يمكن أن يكون المنظور واضحًا أو خفياً. ويمكن توصيله بدون استخدام الكلمات أو باستخدام صفة واحدة. ولكن الناس يدركون المنظور الذي تتبعاه على الفور وبسهولة كبيرة، حتى في المحادثات الأولى، ومن ثم، وبينما على هذا المنظور، يصنفون بعض الاختلافات حول شخصيتك بشكل عام.

إن منظورك للحياة هو جزء متمن من ذاتك. وبالطبع، فإنك قد لا ترغب في تغيير ما تشعر به تجاه ذاتك أو الكيفية التي ترى بها العالم. ولكن هناك عدد من الأسباب المهمة التي قد تجعلك ترغب في مراجعة وفحص المنظور الذي توصله للآخرين عندما تلتقي بأحدهم للمرة الأولى على الإطلاق. أولاً: لأن الناس سيصدرون أحكاماً قوية على شخصيتك بناءً على هذا المنظور. لذا فستكون بحاجة إلى أن تتأكد من أن المنظور الذي تعرض له متson ومتسلجم مع منظورك الحقيقي للحياة. ثانياً: إذا كنت تعلم أي عناصر المنظور يراها الناس بشكل جيد، يمكنك أن تكيف الطريقة التي تقدم بها نفسك لكي تترك انطباعاً جيداً.

إن منظورك هو جزء، مما تعرضه عن نفسك، وهو شيء، عادة ما يتم توصيله بشكل غير مباشر. فنادرًا ما يتحدث الناس عن منظورهم بأسلوب مباشر مثل: "إبني شخص متفاول، غير من تجاه بعض الأشياء، وأشعر أنني متقوّق قليلاً على معظم الناس". وإنما يتم توصيل المنظور بشكل خفي غير صريح في الكيفية التي تتوضّح بها شعورك تجاه نفسك، والطريقة التي ترى بها نفسك في الحياة، وما تشعر به تجاه نفسك مقارنة بالآخرين.

وفي هذا الفصل منوضح كيف تعرض أسلوب ومضمون منظورك. والأسلوب هو الطريقة التي تظهر بها إحساسك بذاته. وهو يتعلق ب مدى المرونة أو الصرامة التي تبدو عليها، ومدى تهويتك أو تفخيتك للأحداث بحيث تراها "كارثية". والأسلوب يتناول أيضاً ما إذا كنت تظهر شعوراً بالتفوق أم بالدونية، وما إذا كنت ترى نفسك كشخص مسيطر أم ضحية. ومضمون المنظور هو الأشياء الفعلية التي تتحدث عنها؛ سواء كانت إيجابية أو سلبية، ملهمة ومشجعة أم تنطوي على الخوف والحدّر والشعور بالخطر.

## الأسلوب: إظهار شعورك بذاته

### التدفق مع التيار

أحد أجزاء أسلوب منظورك هو المرونة. إن مدى المرونة الذي تبدو عليه يصل شيئاً عن شخصيتك وعن الكيفية التي ترى بها العالم من حولك. ويشتمل هذا على الكيفية التي تعبّر بها عن آرائك وأفكارك، كما ناقشنا في الفصل ٦، ولكنه لا يتوقف على هذا فحسب. إنه يتناول الكيفية التي تستجيب بها للعالم في اللحظة الراهنة والكيفية التي تستجيب بها للأحداث غير المتوقعة.

إن الحياة مليئة بالمتغيرات والتقلبات المستمرة. ويمكنك أن تستجيب لها بالسير مع التيار أو بمقاومته. معظم الناس يحبون أن يكون لهم شيء من السيطرة على أحداث الحياة ويضعون الخطط من أجل تقليل الأحداث غير اليقينية في الحياة؛ فعلى سبيل المثال: يتركون مساحة إضافية زائدة لوقت السفر، ويحجزون التذاكر مقدماً، ويحجزون وجبات الغداء، ويحافظون على سياراتهم دائماً على أهبة الاستعداد للعمل. ولكن هناك بعض الأشياء التي تحدث خارج نطاق سيطرتنا. إنك قد تكون هادئاً ومسترخيًا تجاه معظم الأمور، ولكن لديك "منطقة حساسة"، شيء تكون أكثر صرامة وتصلباً فيه مما تكون في غيره. ربما كنت تكره بشدة أن يتم تأخيرك، أو لعلك تكون حساساً للحرارة ولا تستطيع الاحتمال عندما يكون مكيف الهواء

مغلقاً. إن الناس يحكمون عليك من خلال رد فعلك أو استجابتك للمواقف المخاجة عن نطاق السيطرة، والأشخاص الفرياء يحكمون عليك بقصوة شديدة. فالفراء لم يروك من قبل في نطاق كامل من المواقف، وسوف يصدرون عليك أحكامهم بناء على الكيفية التي تستجيب بها للموقف المنفرد الوحيد الذي يشاهدونه فقط

وفيما يلي بعض تجارب "الرونة" التي رواها لنا علازنا وأصدقاؤنا:

يلتقي "جون" و"بيتي" في أول لقاء لهما. اختار جون مطعماً في المنطقة التي يقيم فيها. تعلق بيتي على الديكور الجميل للمكان وتنهي جون على قيمته الأنثى. تسير الأمور على ما يرام. ويطلب جون طبق بيكاتا الدجاج، وتطلب بيتي ستيك أو بوفير. يعتذر النادل ويقول إن الدجاج قد نفذ من المطعم، وينزعج جون ويغضب بشدة. يشكو جون قائلاً بأن هذا هو الطبق الوحيد الذي يحبه بحق في قائمة الطعام كلها، والسبب الوحيد الذي يجعله يذهب إلى المطعم.

اليس هناك أي شيء يمكنكم القيام به؟ أما من أي قطعة دجاج متبقية؟ يتجادل مع النادل لبعض دقائق قليلة ويقول في النهاية إنه سيتناول مشهياً وبعض الخبز فحسب. تشعر بيتي بعدم الارتياح وتحاول أن تنحني التجربة جانبها في عقلها، ولكنها تجد أنه من الصعب عليها أن ترتبط بجون بعد أن شهدت هذه اللحظة الصارمة المتصلبة.

دعنا نتخيل الموقف وهو يسير بشكل مختلف بعد إعلان النادل عن عدم توفر بيكاتا الدجاج:

جون: لا توجد بيكاتا الدجاج! إنها طبقي المفضل! حقاً؟ أوه، حسناً. أظن أن تلك هي الليلة التي سأحضر فيها إلى تجربة طبق جديد. هل لديكم أي أطباق خاصة؟

هذا الأسلوب يوضح الانزعاج والضيق، إلا أنه يدل على الرونة أيضاً.  
والليك موقفاً آخر يقع في إحدى الحفلات بين ضيفين لا يعرف أحدهما الآخر:

كريس: قلت إنك صديق بول؟

جيروم: كلا، إنني صديق روبين.

كريس: سمعتكم تقول بول.

جيروم: مغيرة، ربما أخطأت السمع، فالضوضاء هنا شديدة. إنني لا أعرف بول.

كريس: حسناً، ولكنك قلت هذا.

جيروم: لا بأس، أياً كان ما سمعتني أقوله.

## الانطباعات الأولى

كان كريس يظهر أسلوباً شديداً التصلب بالنسبة لتعليق ضئيل الأهمية، وبشكل لا يتناسب على الإطلاق مع الموقف. والهك أسلوباً آخر أقل صرامة وتصلاً:

كريس: هل قلت إنك صديق بول؟  
جيسمي: كلا، إنني صديق روبين.  
كريس: أوه، لابد وأنني أخطأت السمع، إنني أعرف روبين أيضاً...

إن الجدال مع شخص غريب لن يوصلك إلى أي شيء. من الأكثر جانبية أن تعرف أو تفترض أنك ارتكبت خطأ، حتى عندما تكون متيقناً من أنك على حق.

كانت إحدى زميلاتنا في المطار منتظرة في الصف حتى يتم السماح لها بالدخول إلى طائرتها.

بدأ الرجل الذي كان يقف أمامها حواراً قصيراً معها. سألها ما إذا كانت قد شاهدت موجز أهم الأخبار على شاشات التليفزيون في المطار. انخرطاً في مناقشة مرحة حول الأحداث الجارية إلى أن جاء دور الرجل في الدخول.

الرجل: أعتقد أن لدى كرسي على المر.

موظف البوابة: معذرة يا سيد، ليست لدينا أي مقاعد متبقية على المر.

الرجل: ولكن وكيلة سفرياتي أخبرتني أنها حجزت لي مقعداً على المر.

موظف البوابة (وهو ينظر في الشاشة): ليس لدى سجل بهذا. لست كان لدى مقعد على المر من أجلك، ولكن ليس لدى أي مقعد على المر. كل المقاعد المتبقية مقاعد متوسطة، أو يمكنني أن أجده لك مقعداً بجوار النافذة.

الرجل: لست أصدق هذا! إنكم تفتقرون بشدة إلى الكفاءة يا قوم! لقد طفح الكيل منكم! لا تستطعون القيام بأي شيء بالشكل الصحيح؟ أعطوني أي مقعد وحسب.

موظف البوابة: إنني شديد الأسف يا سيد. ما من شيء يمكنني القيام به.

أسك الرجل بتذكرة استقلال الطائرة وهو عابس متوجه، ثم استدار مواجهها زميلتنا التي تعرف عليها لته ولها ما إذا كانت ترغب في الانضمام إليه لتناول مشروب قبل إقلاع الطائرة. ورفضت هي العرض بعد أن أزعجها رد فعله تجاه المقعد الذي سيجلس فيه متظاهراً بأن لديها بعض المكالمات الهاتفية التي عليها إجراؤها.

وكما فعل جون بسبب وجبة الدجاج، قام هذا الرجل أيضاً بتضخيم الموقف وجعله كارثياً وتغافل الشخصية التي تعرف عليها. والهك نسخة أكثر مرونة من هذا الموقف:

**موظف البوابة:** كل المقاعد المتبقية مقاعد متوسطة، أو يمكنني أن أجده لك مقعداً بجوار النافذة.

**الرجل:** هل أنت واثق أنك لم تستطع العثور على أي مقعد على المرئ؟ إنني أكره فكرة الجلوس في مقعد متوسط أو بجوار النافذة. أما من شيء يمكنك القيام به؟ سأكون مضطراً إلى مراجعة الأمر مع وكيلة سفرياتي. حسناً، سيكون المقعد المجاور للنافذة أفضل من المقعد المتوسط.

وعلى الرغم من أن تلك الأمثلة قد تبدو متطرفة إلى حد ما، فإنك على الأرجح مررت بلحظة أو اثنتين من "عدم المرونة" في حياتك. ربما كان الأمر هو منطقة حساسة بالنسبة لك، أو ربما حدث الموقف بعد أن واجهت يوماً شديد الصعوبة وانتهت الأمور إلى ما لا تحب. إن كونك مستعداً للقتال أو الشجار لا يؤدي إلا إلى شيء واحد، التغافل عن الغضب، ولكن يجعل جميع من حولك لا يشعرون بالارتياح تجاهك.

وعلى وجه العموم، فإن إظهار أسلوب من يوحي بأنك ترى نفسك كشخص متفرد متميز. وعندما تكون صلباً صارماً، فإنك بذلك تبدو وكأنك تقول إن احتياجاتك أكثر أهمية من احتياجات الآخرين، أو أنك تتصرف بتعصبات طفولية وتفتقر إلى السيطرة على الذات. وكما هي الحال دائماً، فإننا لا ندعوك إلى تغيير تفضيلاتك الشخصية، ولكن عليك فقط أن تكون واعياً للتكلفة الاجتماعية المترتبة على التعبير عن تلك التفضيلات. فإذا كنت ترغب في ترك انطباع إيجابي لدى شخص التقىته لتوه، فربما كان يجب عليكبذل بعض الجهد لتكون أكثر مرونة بقدر خشيل مما تكون عليه عادة.



### شخص ثالث:

ما النقاط الحساسة فيما يتعلق بمحروقات؟ ما الذي يعوقني؟ هل الأمر يتعلق بالمساحة، أو الطعام، أو الوقت، أو الراحة الشخصية؟ كيف يكون رد فعلك عندما يتم الضغط على إحدى النقاط الحساسة؟



### **المكانة، الوضع الأعلى، أو الوضع الأدنى، أو وضع المساواة**

عنصر آخر من عناصر أسلوب المنظور هو الكيفية التي تعرف بها إحساسك بمكانتك. هل تبدو كشخص متعرج أم تشعر بالدونية؟ هل تجعل الناس يشعرون بأنهم يقفون معك على قدم المساواة أم بأنك أعظم منهم شأنًا؟ هل تعرض منظوراً مختلفاً عندما تكون مع الأصدقاء، المقربين عن ذلك الذي تعرضه عندما تقابل الأشخاص الذين تتعرف عليهم لأول مرة؟

إن ضغط اللقاء الأول يمكن أن يصنع أثراً كبيراً على الطريقة التي تقدم بها نفسك. قد تعتقد أنه ينبغي عليك تعويض شيء، تشعر بافتقاده أو بعدم الأمان تجاهه، مثل موهبتك، أو مظهرك، أو قدراتك العقلية، أو أوضاعك المالية، أو نجاحك المهني.

#### **فحص ذاتي:**

ما الجانب الشخصي الذي أشعر بأكبر قدر من عدم الأمان تجاهه؟ هل أقارن نفسي كثيراً بالآخرين في هذا الجانب؟ هل يغير هذا الجانب الطريقة التي أقدم بها نفسي؟

هناك ثلاث طرق يمكن أن تقدم بها نفسك قياساً على الآخرين: الوضع الأعلى، والوضع الأسفل، ووضع المساواة. إلا أن بعض الناس يشعرون بقدر من عدم الأمان في المقابلات الأولى، والمساواة لا تكون كافية. إنهم قد يشعرون بعدم الارتياح تجاه كونهم في وضع أدنى من أي نوع، ويكونون أكثر افتاحاً لك إذا شعروا أنهم أعلى منك مكانة ولو بقدر ضئيل. لذا إذا كنت ترغب في ترك انطباع جيد، فإن أكثر الطرق أماناً هي أن تذلل نفسك بقدر ضئيل للغاية وتبحث عن التشابهات مع الآخرين.

### **أسلوب المكانة رقم ١: الوضع الأعلى**

إذا لم تكن تعرف كيف تظهر مكانتك في اللقاءات الأولى، فقد يكون رد فعلك الفريزي الأولي هو أن "تتنظر للآخرين من أعلى"، وتعرض نفسك على أن لك وضع مكانة اجتماعية سامية بالمقارنة بهم. لملك تجرب هذا الأسلوب عندما ترغب في ترك انطباع جيد. وفي حين أنه قد يكون ملائماً عندما تكون مدعواً إلى اجتماع ما للاستفادة من خبرتك، فإنه يكون غير فعال في

معظم المواقف الأخرى. هذا الأسلوب يمكن أن يجعل الناس يشعرون بالدونية، أو قد يجعلك تظهر كشخص مغدور متعجرف أو يحتاج إلى التوكيد والاحترام. ومن المؤكد أنه يقلل من احتمالات إنشاء ارتباط ليجابي قوي.

يمكنك توصيل التفوق والسمو بعدد من الطرق المختلفة. إحدى هذه الطرق هي التفاخر، كما أوضحنا في الفصل ٧. وهناك طريقة أخرى هي الوضع الاجتماعي الذي يقول في الأساس: "أنا أفضل منك". قد ترفع نفسك بشكل صريح فوق خفي فوق الطرف الآخر في المحادثة عن طريق الانتقاد من قدره أو عن طريق أن توصل له أنك أكثر نكاء، أو أكثر نجاحاً، أو أكثر ارتباطاً بالناس اجتماعياً، أو أكثر أهمية منه. والليك بعض الطرق التي لاحظنا أن الناس يستخدمنها في التعبير عن تفوقهم وتميزهم.

**البداية بذكر المكانة:** منذ البداية. بعض الناس يحيطون افتتاح الحوار بذكر مكانتهم. وقد يعني هذا تأكيد الوضع المهني، كما في عبارة: "إنني رئيس قطاع الساحل الشرقي"، بدلاً من عبارة: "إنني أعمل في مكتب بوسطن". أو تأكيد الوضع المالي: "إننا نعيش على الماء"، بدلاً من عبارة: "إننا نعيش في بارك جروف".

**المقارنة:** إنني أتفوق على هنا! ويعني هذا التعرف على مكانة الطرف الآخر والاستجابة لذلك بالمقارنة. كما يحدث عندما تقول إحدى السيدات مثلاً: "تعجبت أنا وزوجي في رحلة بحرية الشهر الماضي"، فترد أخرى: "أوه، لقد نعيشنا في عدة رحلات بحرية، ولكننا الآن نحب القيام بأشياء أكثر إثارة؛ لقد عدنا لتونا من رحلة سفاري". ويمكن أن تكون الاستجابة الأقل تفاعلية من تلك الاستجابة هي: "إنني أحب الرحلات البحرية أيضاً. إلى أين توجهتم؟".



### شخص ناقرية

هل أحاول بأي شكل توصيل مكانتي الاجتماعي أو المالية للغرباء؟ هل أحاول تأكيد تلك المكانة بسرعة ومنذ البداية. لم أنبع أستجيب لتعبير الآخرين عن مكانتهم؟



أحياناً يمكن أن تفزع الآخرين بمجرد أن تكون نفسك. أو قد تكون لديك مكانة سامية تجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح في وجودك دون أن تدرك ذلك. وفي كل الأحوال، من الجيد أن تعرف الإشارات التي تدل على أنك تجعل الآخرين لا يشعرون بالارتياح. واحدى الإشارات الشائعة التي تدل على أنك تظهر بمظهر صاحب المكانة العالية السامية هي أن يبدأ الطرف الآخر في "رد فعل المقارنة"، أو في محاولة السمو فوقك والتفوق عليك، أو محاولة تغيير الموضوع وتحويل مجرى المحادثة إلى شيء يشعر أنه أقل دونية فيه. أو قد يبدأ في مراقبة الذات، والتصلب الجسدي، والانسحاب من المحادثة.

### جسدي ومكانتك

يوصل الناس مكانتهم إلى الآخرين من خلال لغة الجسد. فإذا كان أحدهم يشعر أنه في وضع أعلى مكانة وأكثر سمواً من الآخرين، فالأرجح أنه سيعرض لغة جسد مختلفة عن تلك التي يمكن أن يعرضها لو أنه كان يشعر بالدونية.

درس علماء النفس تلك الظاهرة عن طريق جعل المشاركون غير المطلعين على الأمر يقومون بأحد دورين: "المعلم" أو "الطالب"، وقاموا بمراقبة سلوكياتهم. وكانت النتيجة هي أن أولئك الذين لعبوا الدور الذي يعبر عن مكانة أعلى، وهو دور المعلم، شغلوا بأجسادهم مساحة أكبر، وتحذنوا أكثر، وحاولوا مقاطعة الآخرين أكثر، واستخدمو اللمس والإشارة بأكثر مما فعل شركاؤهم الأدنى مكانة ممن قاموا بدور الطلاب. وعندما تم عكس الأدوار، وأصبح المعلم طالباً، تغيرت أنماط لغة الجسد التي أظهروها لتعكس مكانتهم الجديدة.

لذا، فمن المحتمل بقوة أنك تظهر للآخرين ما تشعر به تجاه ذاتك، وما تشعر به تجاههم، فقط من خلال الطريقة التي تتحرك وتستغل المساحة الممتدة لك بها.

### أسلوب المكانة رقم ٢: الوضع الأدنى

إذا كنت لا ترغب في أن تبدو صاحب مكانة سامية، يمكنك أن تظهر نفسك في الوضع الأدنى. وهناك بعض الطرق للقيام بهذا. إحدى هذه الطرق هي أن تظهر بمظهر من يشعر بالخزي والدونية. وكما يعرف معظم الناس، فإن هذا ليس منظوراً رائعاً للغاية لكي توصله. ومن واقع

خبرتنا فإن الناس نادراً ما يخطون من شأن أنفسهم بشكل مباشر خلال المقابلات الأولى. إنهم لا يقولون: "إنني حقاً لست على هذا القدر من الأهمية أو الإثارة". ولكنهم يمكن أن يقارنوا أنفسهم بك أو بشخص آخر، كما في تعليق زائف كهذا: "تلك المرأة مهمة بحق، إنها مديرة تنفيذية"، تعبيراً عن عدم الارتياب. وكثيراً ما يوصل الناس منظوراً دونياً عن طريق الخجل والهروب من شخص يشعرون تجاهه بالرهبة والفزع منه.

وقد لا تعرف دائماً كيف تستجيب بشكل ليق عندما تشعر بالفزع. فبدلاً من المقارنة أو الانسحاب، يمكنك أن تظهر ثقتك بنفسك عن طريق تقدير المكانة الواضحة. فإذا قال أحدهم: إنه مدير تنفيذي وكنت تشعر بالدونية أمامه، يمكنك دائماً مخاطبته مباشرة بشأن هذا بقولك: "هذا رائع، لا بد وأن تلك وظيفة رائعة. هل تعجبك؟".

طرق التواضع. هناك طريقة أكثر جاذبية للتعامل مع من هم أعلى منك مكانة، وهي التواضع أو التقليل من مكانتك بقدر ضئيل. التواضع يمكن أن يتقطع بك شوطاً طويلاً على الطريق. أحد أسباب ذلك هو أن بعض الناس يشعرون بعدم الارتياب تجاه كونهم في أي وضع أدنى على الإطلاق، لذا فإنك إذا أظهرت منزداً من التواضع، فإنك تجعلهم أكثر ارتياحاً في وجودك. وسبب آخر هو أن التواضع صفة حميدة وجذابة في ذاته ولذاته. فعندما تكون متواضعاً، فإنك توصل رسالة تقول إنك لست منعزلاً لأنك مشغولاً بذاتك أكثر مما ينبغي. إنه يسهل على الآخرين الوصول إليك والانفتاح عليك والارتباط بك.

وتاماً كما أنك قد تكون بحاجة إلى تعزيز حالتك المزاجية بقدر بسيط عندما تلتقي بشخص ما لأول مرة، فإنك قد تكون بحاجة أيضاً إلى خفض مستوى مكانتك لأدنى بقدر ضئيل لكي تترك انطباعاً إيجابياً. وهناك عدد من الطرق التي يمكنك بها أن تتصرف بتواضع. وتقديم نفسك بشكل مباشر لا زخرفة فيه ولا تفاخر بداية جيدة، كما في هذه العبارة: "إنني أعمل في مجال صناعة الملابس"، بدلاً من أن تستخدم عبارة مثل: "إنني أمتلك سلسلة من متاجر الملابس". ويمكنك أيضاً أن تستخدم دعابة خفيفة أو السخرية من الذات، كما في العبارة التالية: "إنني الأسوأ على الإطلاق في الرقص، آمل ألا أتسبب لك الحرج...". يمكنك أيضاً أن تعرف ببعض أخطائك أو عيوبك، كما أوضحنا في الفصل ٧، كوسيلة لإظهار بعض نقاطضعف البشرية. على سبيل المثال: "يا لي من أحمق! لست أصدق أنني نسيت إحضار...". إن الاعتراف بأخطائك وعيوبك يعبر عن قوة شخصيتك وعن قدرتك على تحمل مسؤولية نفسك وأنك لا تلتقي باللوم على الآخرين؛ طالما كنت لا تحظ من قدر نفسك باستمرار بالطبع.

وطريقة أخرى للتواضع وإنزال الذات قليلاً هي تحويل التركيز بعيداً عنك. يمكنك أن تطلب آراء الآخرين في بعض الأمور، أو تدعم الصفات الإيجابية لديهم. ويمكنك أن تتعثر على

طريقة للارتقاء، بشخص ما عن طريق توضيح ما تحبه أو تشعر بالإعجاب نحوه في هذا الشخص أو قوله إنك تجد آراءً مثيرة للاهتمام. وإذا كنت تعرف عن نفسك أنك شخص مؤثر بطريقة ما، يمكنك أن تجامل الآخرين في نفس هذا الجانب. على سبيل المثال: إذا كنت أنيقاً وجذاباً، يمكنك أن تجامل الآخرين عندما تروق لك ملابسهم أو أسلوبهم.



### شخص ذاتي:

هل أبذل جهداً واعياً لكي أكون متواضعاً إلى حد ما بشأن صفاتي وسماتي الإيجابية عندما أقابل شخصاً جديداً؟



## أسلوب المكانة رقم ٢: وضع المساواة

التواضع آمن، وهو بمثابة بداية جيدة. ولكن المساواة هي طريقة أخرى إيجابية. فإذا قدمت نفسك كما لو أنك قلت: "إنني مثلث تماماً"، يبدو الأمر وكأن هناك اتفاقاً كلباً بينك وبين الطرف الآخر في الحوار. إن إقامة علاقة مودة ومرحية والعنور على أرضية مشتركة هو جوهر الارتباط الإيجابي وما يكافح الناس بصفة عامة من أجله.

ما أفضل طريقة لتحقيق ذلك؟ بالنسبة للأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض، قد يتطلب الأمر شيئاً من "جس النبض والاستكشاف" قبل أن تجد نفسك على قدم المساواة مع الطرف الآخر. فحتى لو قدمت أنت نفسك على أنك على قدم المساواة مع شخص ما، فإن هذا الشخص نفسه يمكن أن يشعر بأنه أعلى أو أدنى منك مكانة. وإذا كنت تعتقد أن أحدهم يراك أعلى مكانة، فربما كنت بحاجة إلى إظهار تواضعك. يمكنك أن تجعله يشعر بالارتياح نحوك عن طريق تقديم نفسك بطريقة أقل مما تقتضيه الحقيقة، باستخدام الدعاية المرحة والسخرية من الذات، وتحويل التركيز بعيداً عن نفسك. وإذا كنت تشعر أن شخصاً ما يراك في وضع أدنى - إذا كنت في منصب أدنى في التسلسل الوظيفي في الشركة مثلاً - فإنك تستطيع تحقيق المساواة، ليس عن طريق النظر له من أعلى أو التعالي عليه، ولكن عن طريق البحث عن

### التأثير الشخصي

هل تعتقد أنك تتخذ قرارات واعية تماماً بشأن الكيفية التي تقدم بها نفسك، وما تقوله، وما تترك عليه؟ هذا ليس صحيحاً. فهناك تأثير خفي قوي على سلوكياتك هو: الكيفية التي يقدم بها الآخرون أنفسهم.

ومن أجل توضيح هذا، قام الباحثون بإجراء مقابلات مع طلاب الجامعة لمعرفة خبراتهم ومشاعرهم تجاه الكلية التي يدرسون فيها. ولكن قبل إجراء المقابلة، تم تقديم وصف لتجربة شخص آخر إما كانت إيجابية تماماً ("لقد حظيت ببعض علاقات الصداقه الرائعة ورفاق الغرفة المدهشين...")، وإما سلبية تماماً ("لقد كنت طرفاً في بعض العلاقات البغيضة المزعجة...").

ولقد تأثر المشاركون بقوة بالوصف الذي قرءوه قبل المقابلة التي أجريت معهم. فهؤلاء الذين قرءوا عن علاقات الصداقه الرائعة بدأوا أكثر إيجابية بكثير تجاه تجاربهم ومشاعرهم الشخصية من هؤلاء الذين قرءوا عن العلاقات البغيضة. ولكنهم كانوا غير مدركين على الإطلاق لهذا التأثير. وعندما تم سؤالهم عما يظنون أنهم عبروا عنه، شعر جميع المشاركون أنهم عبروا بشكل حيادي تماماً عن مشاعرهم؛ فهم لم يكونوا يعتقدون أنهم أظهروا انطباعاً متحيزاً عن مشاعرهم بأي حال من الأحوال.

وكما هي الحال مع المشاركون في البحث، فإنك أيضاً لا تدرك على الأرجح كيف يؤثر الآخرون على الطريقة التي تقدم أو تعرض بها نفسك. ولعلك لا تدرك أيضاً على الأرجح مدى قوة تأثيرك على الآخرين بنفس الطريقة. إن لديك القدرة على استخراج ما هو إيجابي أو سلبي في الطرف الآخر، دون أن يعرف هذا الشخص حتى ما يحدث.

شيء تشتراك فيه معاً، سواء كان هذا الشيء هو الأبوة، أو حب أعمال الحدائق، أو الألعاب الرياضية، وتوضيح النقاط التي تتفق فيها مواقفكما أو آراؤكما.

### قضايا السيطرة

أوضحنا حتى الآن عناصر أسلوب المنظور: المرونة، والمكانة. وهناك عنصر آخر من عناصر الأسلوب يتعلق بـ "السيطرة"؛ ويعني هذا مدى ضخامة أو ضآلة السيطرة التي يبدو أنك

تتحكمها على حياتك أو على الآخرين. و”تولي“ السيطرة يوصل أشياء مختلفة للغاية للغاية عن تلك التي يوصلها ”امتلاك“ السيطرة.

### أسلوب الإفراط في السيطرة

خذ كمثال علينا، ”دوج“، وهو مدير بمجال صناعة الأدوية يبلغ من العمر ٤٠ عاماً. كان دوج لديه ذلك الميل إلى السيطرة على الموقف والتحكم في التزوجه والتفاصيل. وإليك الكيفية التي افتح بها مقابلته على الغداء:

دوج: مرحباً، سعيد جداً بمقابلتك. أخبريني عن نفسك. من أين أنت؟  
المستشار: إنني أصلاً من بنسليفانيا، وماذا عنك؟

دوج: أنا من كاليفورنيا. اعتذرني، ولكن دعينا نطلب طعامنا أولاً بحيث يتم إعداد الطعام في أسرع وقت ممكن. لقد جئت إلى هنا من قبل؛ لذا فإنني أقترح تناول الساندويتشات، فمعظم الأطباق الأخرى ليست على هذا القدر من الجودة. وأقترح بصفة خاصة ساندويتش اللحم المشوي أو ساندويتش الدجاج مع الأفوكادو.

المستشار: هم. حسناً، إنني حقاً لم أحصل على فرصة لالقاء نظرة على قائمة الطعام.  
دوج: يمكنك إلقاء نظرة، ولكن كما قلت لك، أفضل شيء هو ساندويتشات اللحم المشوي والدجاج.

المستشار: سألتني نظرة سريعة على قائمة الطعام فحسب.  
دوج: المكان مزدحم هنا إلى حد ما؛ سأسأل ما إذا كنا نستطيع الانتقال إلى تلك الطاولة هناك.  
المستشار: إنني بخير حال هنا حقاً.

لقد كان أسلوب دوج ديككتاتورياً نزاعاً إلى السيطرة بشدة. إنه لم يكن يحاول إدارة فعاليات المحادثة فحسب، ولكنه أيضاً حاول التأثير على ما ستتناوله المستشار، وعلى المائدة التي سيجلسان عليها. وعندما أثارت المستشاره هذا الأمر فيما بعد، أوضح دوج أنه كان يحاول أن يساعد فحسب. لقد كان يريد لها أن تتناول غداء شهياً لذيداً وكان يريد المكان المحيط أن يكون على أقصى قدر من الجمال. قال إنه يحب أن يكون قادرًا على العناية بالأمور وجعل الآخرين

يشعرون بالسعادة. إلا أن ما لم يدركه بوج هو أن محاولته أن يساعد ويكون مفيدةً جعلت مستشارته حقاً تشعر بالتقيد وعدم القدرة على التعبير عن نفسها بارتياح وصراحة.

### أسلوب عدم السيطرة

الجانب الآخر من هذا النطاق هو إظهار نفسك في صورة الشخص غير السيطر على الواقع؛ أو على حياته الشخصية. خذ عميلتنا "فيفيان" كمثال. فعلى عكس بوج، قدمت فيفيان نفسها على أنها لا تملك إلا أدنى قدر فحسب من السيطرة على اتجاه وتقليل حياتها.

نيك: أين تعيشين يا فيفيان؟

فيفيان: أعيش في فورست هيلز. إنني أحب المنطقة حقاً. لدي شقة هناك، وهي لطيفة ولكنها صغيرة أكثر مما ينبغي. لقد كنت أخطط للانتقال إلى مكان أكبر، ولكنني أنتظر أن يدفع لي زوجي السابق ما يدين لي به. لذا فإنني عالقة حتى الآن.

نيك: أوه، هذا مؤسف للغاية.

فيفيان: نعم، أعلم ذلك. لقد خدعني بحق.

نيك: يؤسفني سمع هذا. إذن، هل تعملين في المدينة؟

فيفيان: كلا، إنني أعمل في لونج آيلاند. كان من المفترض أن يتم نقلني إلى المدينة، ولكن رئيسي ينسحب من وعده هذا الآن. لقد وعدني بالنقل العام الماضي.

نيك: حسناً، سوق العمل راكد في المكان الذي أعمل فيه أيضاً.

فيفيان: أتفنى لو أن تلك كانت هي الحال، فنحن غالية في الانشقاق والعمل مزدهر للغاية! إن رئيسي يريدني في فرع لونج آيلاند لأنه يعلم أنني أنجز الأعمال بكفاءة.

وفي جلسة التقييم، أوضح مستشار فيفيان أنه بداعي أنه لن الكثير من الأمور تتضافر ضدها، مثل زوجها السابق ورياحها الحالي. وفي حين أنه قد تكون تلك صعوبات وتحديات حقيقة في حياتها، فإن المستشار أوضح لها أنها بدت له كضحية للأخرين؛ كإنسانة لا تحمل مسؤولية نفسها وحياتها ولا تملك الطاقة الشعورية التي تلبّي بها احتياجات الآخرين.

وعلى الرغم من أنك قد لا تشعر بأنك ضحية كما هي الحال مع فيفيان، فإنك قد تضرر بعض الاستياء والغضب الذي تكشف عنه في مقابلاتك الأولى. فقد تكون لديك شكوى من المقاول الذي لم ينته بعد من التحسينات التي يجريها على منزلك، أو من شركة الطيران التي ألغت أمتعتك، أو من صديقك الذي هجرك دون سبب، أو أي شيء آخر. وعلى الرغم من أن تلك

الشكوى ومشاعر الغضب قد تكون مبررة ومشروعية، وبهمة بالنسبة لك من الناحية العاطفية، فإنك عندما تركز على مثل هذه الخبرات في المقابلات الأولى مع الناس، فإنك تبعث برسالة مفادها أنك قد تكون شخصاً دائماً ما يوجه اللوم للآخرين بدلاً من أن يتقبل مسؤوليته الشخصية عن الأحداث التي تقع في حياته.

### **أسلوب السيطرة المتوازنة**

عرض منظور ينم عن السيطرة يوصل رسالة مفادها أنك تستطيع رعاية نفسك، وتستطيع التحكم في مجريات حياتك، ولديك الطاقة الكافية للاهتمام باحتياجات الآخرين. وهذا أسلوب مختلف عن أسلوب دوج المفرط في السيطرة في أنه يدافع عن الاستقلال بدون أن يكون هناك دافع لتغيير الآخرين أو التأثير فيهم.

على سبيل المثال، كانت فيفيان تتبدو مسيطرة على مجريات حياتها وليس كفعالية لو أنها لم تلق بالمسؤولية على أحد. كان يمكنها أن تقول إنها تحب شقتها، إلا أنها تمنى الانتقال إلى مكان أوسع. ربما كانت فيفيان تشعر بالفعل أنها ضحية لبعض الناس في حياتها، ولكنها كانت ستترك انطباعاً أولياً أفضل كثيراً لو أنها ركزت على ما تفعله من أجل نفسها.

### **المحتوى: ما تختار التركيز عليه**

لقد أوضحنا الكيفية التي توصل بها منظورك. والآن سوف نتحدث عن مضمون المحادثة الذي يوصل المنظور؛ مدى إيجابية أو سلبية تركيزك، وخطر الإفراط في القيام بهذا. في الفصلين ٦ و ٧، تناولنا محتوى المحادثات الموضوعي والشخصي. وفي هذا الفصل نركز على المحتوى الذي يكشف عن منظورك.

### **الظهور الذي توصله، هل غامض أم واضح؟**

في كل موقف، هناك الجمال وروح الدعاية والمرح، وكذلك هناك القبح والساخافة والتفاهة. وإنك تختار ما تركز عليه وتناقشه مع الآخرين. وقد يجعلك تركيزك الإجمالي تبدو شخصاً متفائلاً خالياً من المهموم أو شخصاً أناانياً سريعاً الغضب. وإليك تجربة مرت بها صديقتنا "ماري جين"، التي كانت تزور بعض صديقاتها في منزلهن

المطل على البحيرة في يوم جميل من أيام الصيف. كانت هي ومضيقاتها مستلقيات على سطح المركب يقرأن المجالات ويستمتعن برشف الشاي الثلج، عندما جامت إحدى الجارات، وتدعى أميلا، لتقول مرحباً. كانت أميلا شخصية جميلة لبقة دافئة، وانضمت إليهن على سطح المركب. بدأت معهن محادثة، وعلقت على جمال اليوم، وسألتهن عن رأيهن في المشاركة في أحد الأحداث الاجتماعية. وجدت ماري جين أن أميلا شخصية ممتعة يسرها أن تقصي فترة ما بعد الظهرة في التحدث معها. وجاءت جارة أخرى، واسمها بيري، وقدمت نفسها وانضمت إلى المحادثة. وعلى الفور بدأت في الشكوى من محركات المراكب وكيف أن صوتها مرتفع ومزعج، والآثار السيئة التي تحدثها في البيئة. ووجدت ماري جين نفسها عالقة في موقف الإنصات إلى خطبة النقد المنيف على أصحاب الزوارق والمراكب. وعلى الرغم من أنها كانت تمتلك حجاجاً قوية ومنطقية، إلا أن ماري جين وجدت أنها شخصية منفرة غير محببة. لقد كانت تلك المرأة تنزل بها عقوبة اجتماعية من نوع ما، بحرمانها من فرصة الاستمتاع بوقت الظهرة الجميل وبصحبة صديقاتها الآخريات.

إن ما تختار التحدث عنه في أي موقف يمكن أن يرسل رسائل قوية عنك وعن شخصيتك. فعندما تركز على ما هو سلبي، كما فعلت بيري، فإنك توحّي بأنك من ذلك النوع من الأشخاص الذي ينظر إلى نصف الكوب الفارغ ومن المرجح أنك ستكون عيناً اجتماعية على الآخرين. وإذا ركزت على ما هو إيجابي أو ممتع أو مرح، خاصة في موقف سين أو بغيبـ، فإنك توصل رسالة تقول إنك شخص قادر على التعامل مع الأمور بهدوء ومرح وأنك ستكون قيمة اجتماعية كبيرة.

### **مخاطر التفاؤل المفرط الأحمق**

معظم الناس يحبون الإيجابية. سيعتبرونك شخصاً محبباً أكثر إذا تحدثت أكثر عما هو جيد وإيجابي في الواقع وليس عما هو سلبي. ولكن على الرغم من هذا، فإن كونك شخصاً مفرطاً في التفاؤل بشكل غير منطقي -يعنى الاقتدار على التحدث عن الأمور الرائعة فحسب والاعتماد على الصفات الإيجابية فحسب- قد يثير الحذر والانتهاء في عقول بعض الناس.

إليك تجربة من بها صديق لنا، واسمه "ليون"، في إحدى الحفلات:

كورتني: أليس الطعام رائعاً! هل تذوقت هذا الجبن؟  
ليون: نعم، إنه لذيذ.

كورتني: أوه، كم أحبه. الطعام رائع بحق، والناس هنا لطفاء للغاية. أنا كورتني.  
ليون: وأنا ليون. إذن، هل أنت صديقة جودي؟

كورتني: نعم ! أليست جودي شخصية رائعة؟ إنني أعيش الحفلات التي تقومها. هل نهبت لإحدى حفلاتها من قبل.

ليون: كلا، إنني أعرفها من وقت قصير للغاية، فقد بدأت العمل معها قريباً.

كورتني: لابد وأن العمل معها ممتعة. أنا أيضاً أعمل مع بعض الأشخاص الرائعين. إنهم جميعاً رائعين.

ليون: ... هذا رائع... آه، إنني بحاجة إلى مشروب آخر. سأوافيك فيما بعد يا كورتني.

من المؤكد أن ليون رأى أن كورتني شخصية متفائلة مبتهجة، ولكنه وجد أيضاً أنها سطحية ومملة. فيسبب تعليقاتها الإيجابية الحصرية، لم يجد أن من المثير أن يستمر في التحدث معها. ولو أنك تحدثت عن كل شيء باعتباره رائعاً تماماً ولا تشوهه شائبة - كما فعلت كورتني - فإن الناس سوف يتذكرون في صدفك أو حتى في عقلك.

### أنت ماءة لاصقة

عادة ما يكون الحديث عن الناس هادة حوارية مثيرة. إننا نحب التحدث عن أنفسنا وعن الآخرين ممن نعرفهم. ففي المحادثات الأولى، قد نتحدث عن أنفسنا، وعن أطفالنا، وعن زملائنا في العمل، وعن الساسة والمشاهير. ولكن أحذر ما تقوله عن الآخرين. فأنت في الواقع الأمر مادة صحفية لاصقة؛ بمعنى أن ما تقوله عن الآخرين يرتد إليك ويلتصق بك. ويطلق علماء النفس على هذا مصطلح "تحويل السمات".

على سبيل المثال، قد تسخر في محادثة عابرة من أخيك الكسول الخامل ومن عادة تناوله الوجبات الخفيفة غير الصحية. ولكن الشخص الذي تعرفت عليه لتوك ربما ينصرف بعد المحادثة وهو يعتقد أنك أنت الكسول. وقد اتضح أننا جميعاً نقع فريسة مثل هذه المتناقضات والفووضي الذهنية. إننا نخلط بشكل عفوي وغير واعٍ بين ما يخبرنا به الناس عن أنفسهم وما يخبروننا به عن الآخرين. ومن حسن الحظ أن هذا ينطبق أيضاً على السمات الإيجابية. فإذا وصفت أخيك بأنه شخص يحب كتابة الشعر، فالأرجح أن الطرف الآخر سيدرك على أنه شخص مبدع.

كيف يمكنك إذن أن تظهر كشخص إيجابي دون أن تبدو سطحياً؟ الأمر يعتمد على الترتيب والتوازن. وكما ذكرنا سابقاً، فإن البدء بشيء إيجابي يترك انطباعاً طيباً. ولكن بعد ذلك، يمكنك أن تستخدم منظورك الإيجابي، أو الحيادي، أو السلبي بشكل طبيعي في التعبير عن آرائك وأفكارك بصدق دون الإفراط في مدح كل شيء. وكأنه ما من شيء سلبي واحد في الكون. أو اطلب آراء الآخرين. كان من الممكن أن توقف كورتيسي سهل التعليقات الإيجابية المستمرة لتحدث عن شيء لا تشعر تجاهه بتلك الإثارة الهائلة، أو تسأل ليون عن رأيه في الأمور، وعن مشاعره تجاه وظيفته الجديدة مع جودي، وهذا.

## ملخص

غالباً ما يدرك الآخرون على الفور منظورك في الحياة. إنه يكون واضحاً في درجة مرونتك، ومقدار السيطرة التي تبدو أنك تمارسها على حياتك، والكيفية التي ترى بها نفسك بالنسبة للآخرين. وعلى الرغم من أن هذا المنظور قد يبدو لك خفياً، فإن الناس سوف يحكمون عليه ويستخدمونه في صنع افتراضات بشأن شخصيتك.

هناك بعض الطرق الشائعة التي يمكن أن تسيء توصيل منظورك إليها. فيمكن أن تستجيب بقوة أكبر مما ينبغي للموقف أو لشيء يزعجك ويضايقك. أو قد يجعلك الشعور بعدم الارتياح في اللقاء الأول أو بأنك تخضع للمقارنة بالآخرين تغير الطريقة التي تعرض بها نفسك. أو يمكن أن تركز دون وعي على حدث سلبي عابر، مما يوحي للأشخاص الجدد الذين تعرف عليهم أنك شخص سلبي بوجه عام.

إذا كنت ترغب في أن تكون جذاباً في نظر الآخرين، يمكنك أن تحاول توسيع عرض مرونتك قليلاً، والتواضع قليلاً، والتركيز على الإيجابيات.

ما نوع المنظور الذي توصله؟ من أنت متصلب؟ أعلى، أم أدنى، أم متساو مع الآخرين؟ إيجابي أم سلبي؟ فكر في أسلوبك بينما تستعرض السلوكيات التالية؟ ضع علامة أمام الخيارات المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

### سلوكيات المنظور الإيجابية

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادرًا	أحياناً	عادة		
			هادئاً، مسترخيًا، مرکزاً على الآخرين، لا تحتاج إلى الكثير من الرعاية	تكون مرتنا عند مواجهة الظروف السيئة
			شخصاً من المريح التواجد معه، من السهل الوصول إليه والارتباط به، بسيطاً	تكون متواضعاً مع الآخرين برغم منصبك
			مستقلأً، واثقاً، مسيطرأً	تظهر تحملك لمسؤولية حياتك الشخصية
			سعيداً، متفائلاً، مسليناً	تركز على ما هو إيجابي ومرح ومبهج

**\*\* معرفتي \*\***  
**[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)**  
**منتديات مجلة الابتسامة**

### مواقف سوء تواصل شائعة

هل أفعل ذلك؟			ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة			
			في حاجة للآخرين، ضعيفاً، تحتاج إلى قدر كبير من الرعاية	حازماً، صارماً، ذا مطالب معقولة	تتصرف بعدم مرونة مع الأحداث غير المتوقعة
			مثيراً للرعب، غير شاعر بالأمان	مهماً، مثيراً للإعجاب	تعرض نفسك على أنك أعلى مكانة من الآخرين
			محيراً، أخرق، تفتقر إلى الثقة	متواضعاً، محبياً	تعرض نفسك على أنك أدنى مكانة من الآخرين
			صارماً، مسيطرًا	كريماً، مفهداً، مساعداً	تسطر على الموقف وعلى تصرفات الآخرين
			صعب المراس، في حاجة للآخرين لاحتياطه، ضحية	صادقاً، صريحاً	تلوم الآخرين
			غير جدير بالحب، كثيباً، غير مشور للإعجاب	صريحاً، مباشراً	تركز على الجوانب السلبية من الموقف
			أحمق، غير صادق، غير واقعي	مرحاً، مثيراً، متداخلاً	تتحدث عن الأشياء الإيجابية فحسب

## الفصل العاشر

# التعبير عن نفسك: خفايا الجاذبية

٢٣

الأساس الأخير هو أساس الجاذبية العاطفية. إنه يضيف التميز إلى الانطباع الأول الذي تركه. فحتى إذا كنت شخصاً يسهل الاقتراب منه والتعامل معه، وتنسم بالدفء والإثارة، فإن تفاعلاتك مع الآخرين ستكون سطحية فاترة إلى حد ما إن لم تظهر على الأقل بعض الجاذبية العاطفية.

وجاذبيتك العاطفية تتتجاوز بكثير الجاذبية الجنسية، وتختلف جداً عن التباهي بجسده أو إظهار أجزاء منه. فالأشخاص الذين يقتربون بأكبر قدر من الجاذبية عادة ما لا "يعرضون أجسامهم بشكل سافر". ولو أنك لعبت من قبل تلك اللعبة التي تلعبها السيدات في الحفلات في أمريكا والتي تسمى "مع من تفضلين أن تكوني؟"، فإنك تعلمين أن الجاذبية مسألة تتتجاوز السمات الجنسية بكثير. ففي هذه اللعبة، تقوم اللاعبة بطرح خيارات على رفيقاتها من اللاعبات، مثل: "مع من تفضلين أن تكوني: راسيل كرو أم تومي لي جونز؟". ثم يكون على كل لاعبة أن تصرح من الذي تفضل أن تكون معه -افتراضياً بالطبع- ولماذا. وغالباً ما تكون الخيارات لصالح الإغراء الشخصي، أو الثقة، أو حس المرح والهزل، وليس لصالح السمات الجنسية.

قد تعتقد أن الجاذبية هي شيء، إما تمتلكه وإما لا تمتلكه. ولكنها في الواقع الأمر شيء يقع في إطار سيطرتك. يمكنك تعديل مستوى جاذبيتك بحيث يجعل الآخرين من حولك يشعرون

بالارتياح في وجودك، وتأخذ العلاقة إلى مستوى آخر - إن شئت هذا- من أجل صنع رابطة أوثق، أو السعي لإقامة علاقة عاطفية رومانسية جادة. يمكنك أن ترك الآخرين وقد أشعلت في أعماقهم الرغبة في أن يعرفوا عنك المزيد ويقتربوا منك أكثر. وبالتالي، فإذا كنت ترغب في تحديد نطاق العلاقة، يمكنك كبح جاذبيتك وخفض مستواها.

وبالطبع فإنك تظهر مقدرات مختلفة من الجاذبية حسب البيئة المحيطة بك، وما إذا كانت بيئتك عمل، أو بيئه اجتماعية، أو رومانسية. ولكن لأن المقابلات الأولى تكون مقابلات تمهدية وقصيرة بوجه عام، فإن قدر الجاذبية الذي تظهره قد لا يختلف بشكل كبير في المواقف المختلفة. إن جاذبيتك هي جزء طبيعي وصحي تظهره من ذاتك -بقدر ما- في جميع المواقف.

والجاذبية هي علامة على افتتاحك ومشاركتك. وهذا الفصل يشرح عملية وأسلوب الجاذبية. والعملية هي الطريقة التي تظهر بها جاذبيتك؛ من خلال تقديرك للآخرين وإنجذابك لهم، وثقتك بجسدهك. والأسلوب هو مدى العدوانية، أو السلبية، أو الهزلية التي تعرض بها جاذبيتك.

## العملية: إظهار جاذبيتك

عندما تفك في الطريقة التي تظهر بها جاذبيتك، قد تركز على جسدك وملابسك. ولكن الجاذبية أمر يتتجاوز كثيراً الجمال الجسدي الممحض. حتى عارضات الأزياء الفاتنات يمكن أن يفتقرن إلى الجاذبية إذا كن يفتقرن إلى الاهتمام بالآخرين أو كن بارات فاترات غير متباينات.

ويمكنك أن تعبير عن جاذبيتك بالعديد من الطرق. ولكن إحدى الطرق الأكثر أهمية هي تقديرك للآخرين؛ الكيفية التي تستجيب بها لهم. واستجابتك للآخرين تمثل في نظرة، أو لسان، أو تعبير عن الاهتمام والإنجذاب. ويمكنك أيضاً أن تظهر جاذبيتك باستخدام جسدك والكيفية التي تظهر بها اعتزازك بجسده وثقتك بنفسك.

### التقدير، الاستجابة للآخرين

سنبدأ بعنصر من عناصر الجاذبية يتم بخس قدره والاستخفاف به على الرغم من أهميته القصوى وهو: تقدير الآخرين. إنه يشبه غمرة بالعين؛ فهو يجعل الآخرين يشعرون بأنهم

موضع ملاحظة واهتمام. وهو عنصر مثير أيضاً، فهو يجعل الناس يرغبون في التوأجذب معك والاقتراب منك.

امرأة تسير في الشارع في طريقها إلى العمل وتترى في طريقها رجلاً جذاباً. تلتقي عيونهما، ثم يبعد هو عينيه، ولكنها تظل محافظة على نظرتها للثوان إضافية قليلة. يلاحظ هو نظرتها من طرف خفي ويرسم ابتسامة صغيرة على وجهه أثناء مروره إلى جوارها.

امرأة تحضر اجتماع مهني؛ وتتجدد الرجل الجالس إلى جوارها مثيراً ومرحاً. تمد يدها وتلمسه لستة خفيفة في ذراعه لطرح عليه سؤالاً.

رجل يقابل سيدة في موعد أول. يسألها عما تحبه ولا تحبه، ويستفسر عن آرائها في عدة موضوعات، ويرغب في أن يعرف كل شيء عنها. إنه طرف مشارك وملتزם ومتخصص.

الجاذبية هي أمر يتعلق بال التجاوب. إنها تعني أن تظهر للطرف الآخر - ولو بأسلوب خفي - أنك تجده هو نفسه جذاباً ومثيراً، وهذا هو جوهر الاهتمام وإظهار الإعجاب. وحتى إذا لم يبادلك الطرف الآخر اهتماماً باهتمام، فإنك على الأرجح ستجعله يشعر بشعور جيد تجاه نفسه، وبهذا يشعر بشعور جيد تجاهك. وعندما تظهر هذا الاهتمام، فإن هذا لا يعني بالضرورة أنك تنوي المضي قدماً في تعميق العلاقة أكثر، ولا يعني بالضرورة أيضاً أنك توحى باهتمام جنسي أو رومانسي حقيقي. قد يكون هذا الاهتمام مجرد طريقة لصنع عالم "أنا وأنت" بشكل لحظي مؤقت فقط.

إذن، إذا كنت مهتماً بشخص ما أو منجذباً إليه، وترغب في إظهار اهتمامك به بشكل مازع أو جاد، فكيف يمكنك أن تفعل هذا في اللقاء الأول بينكما؟ هناك قواعد ومعايير بشأن ما هو ملائم ومرحب بالنسبة لمعظم الناس. وتشتمل بعض طرق إظهار الانجذاب السهلة على التواصلي بالعين، واللمسات الخفيفة الخفية، والاهتمام الخاص، والتقدير.

### نافذة إلى القلب

كما أوضحنا في الفصل ٥، فإن الاتصال بالعين هو إحدى الطرق الأساسية التي تظهر بها اهتمامنا الآخرين، وهو أيضاً الطريقة التي تظهر بها انجذابنا نحوهم. فإذا كنت ترغب

### محاولة إثارة إعجاب الجنس الآخر

**هل تعتقد أنك تبذل جهداً متساوياً في محاولة التأثير على الرجال والنساء وإثارة إعجابهم؟**

قام الباحثون بالبحث عن إجابة لهذا السؤال عن طريق مطالبة المشاركين في الدراسة بالاحتفاظ بذفتر يوميات يسجلون فيه تفاعلاتهم الاجتماعية مع الناس في حياتهم اليومية. كان على المشاركون تسجيل جنس كل شخص يلتقون به ويتعاملون معه، ومدى معرفتهم لهذا الشخص، وكان عليهم أيضاً أن يدونوا نوع الانطباع الذي كانوا يحاولون تركه -أن يكونوا محبوبين، أو أكفاء، أو جذابين على سبيل المثال- والطريقة التي يعتقدون أنهم يظلون عليها. وليس من المدهش أن المشاركون كانوا أكثر انتسغالاً بترك انطباع إيجابي لدى الأشخاص الذين لم يكونوا يعرفونهم. ولكنهم كانوا في غاية الانتسغال والاهتمام أيضاً بترك انطباع جيد لدى أفراد الجنس الآخر، حتى من يعرفونهم جيداً منهم.

والفرضية التي تطرحها المؤلفتان هنا هي أن العلاقات التي تكون بين طرفين من جنسين مختلفين، حتى العلاقات غير العاطفية أو الرومانسية منها، يراها الناس أكثر أهمية وأقل استقراراً من العلاقات التي تكون بين طرفين من نفس الجنس، ولهذا فإنها تتسبب في المزيد من الانتسغال والقلق فيما يتعلق بترك انطباعات جيدة.

في إظهار الانجداب، يمكنك أن تحافظ على نظرتك للطرف الآخر لفترة أطول من المعتاد. إن الناس يلاحظون الانتباه الزائد لهم على الفور، وسوف يشعرون باهتمامك الزائد دون شك.

### اللمس

طريقة أخرى من طرق إظهار الانجداب أو الاهتمام هي اللمس. وفي الواقع الأمر، فإن كلمة "المغازلة" باللغة الإنجليزية *flirt* هي كلمة مشتقة من الكلمة الفرنسية *Aiola fleureter* وهي تعني "اللمس الخفيف". إن اللمس تبعث برسالة أكثر قوة وفعالية من النظرة. وعلى الرغم من أن البيئة المحيطة عنصر مهم في هذا الأمر، فإن معظم الناس يحبون أن يلمسهم الآخرون، حتى في المواقف غير العاطفية. يمكنك أن تلمس الطرف الآخر بشكل عابر في اللقاء، الأول كإشارة من أجل جذب انتباهه، أو توجيه انتباهه في اتجاه مختلف. وعادة ما تكون الرسالة التي

### كم نظرة يتطلبه الأمر لجذب اهتمام الرجل؟

أينها النساء: ما الذي يتطلبه الأمر من أجل جعل رجل ينقرض منك في مقهى مثلاً؟ نظرة مختلسة خبيثة؟ ابتسامة سريعة؟ قام الباحثون بتجربة في مقهى لدراسة هذا السؤال؟ جلست إحدى الباحثات مع امرأة جذابة في العشرينات من عمرها، وكانت تقوم بدور الشريك السري في التجربة. اختارت الباحثة رجلاً يجلس على بعد ١٠ أقدام منها على الأقل، وطلبت من المرأة الجذابة أن تنظر إليه مرة ثم عدة مرات، وأما أن تبتسم بينما تنظر إليه وأما لا. ثم انتظرا بعد ذلك عشر دقائق ليريا ما إذا كان الرجل المستهدف سيأتي أم لا.

وكانت نتيجة التجربة هي أن الرجل احتاج إلى الكثير من الملاطفة قبل أن يأتي. فنظرة متبادلة واحدة لم تكن كافية، على الرغم من أنها ابتسمت بينما كانت تنظر إليه. والنتيجة النهائية هي أن الرجال الذين يتم تبادل النظارات معهم مرات عديدة بينما تكون تلك النظارات مصحوبة بالابتسamas هم فقط الذين استجابوا وحاولوا الاقتراب من مائدة السيدتين (بنسبة ٦٠ بالمائة من عدد المرات). وجميع التوافق الأخرى لم تنجح إلا بنسبة ٢٠ بالمائة أو أقل.

وعلى الرغم من أنه ليس جميع الرجال الذين تم النظر إليهم افتقروا من طاولة المرأة الجذابة، فإنهم جميعاً على الأرجح لاحظوا اهتمامها، واستمتعوا بهذا الاهتمام.

تبعد بها اللمسة هي: إنك تعجبني، وأنا شخص دافن، وأشعر بالإرتياح تجاه جسي. وقد تعني اللمسة أيضاً: أريد أن أمسك أكثر. وقد تكون طريقة للعب ورقة لاكتشاف الكيفية التي يستجيب بها الطرف الآخر.

### الاهتمام يجلب الانجذاب

الاهتمام يولد الاهتمام، كما ذكرنا في الفصل الخامس. وصحيح أيضاً أن الاهتمام يجلب الانجذاب.

بعد أحد مؤتمرات المبيعات، اجتمع مجموعة صغيرة من حاضري المؤتمر لتناول مشروب

### موضوع حساس

يمكن أن يحدث اللمس حتى وإن كان من جانب شخص غريب. أثراً قوياً للغاية. بوجه عام، عندما يلمسك شخص غريب لمسة خفيفة، يكون لهذا أثر إيجابي على شعورك تجاه ذلك الشخص.

وفي دراسة أخرى، قام الباحثون بتوجيهه أمناء المكتبات إلى لمس بعض مستعيري الكتب لنصف ثانية عند إعادة بطاقات المكتبة الخاصة بهم. وقد ذكر الأشخاص الذين تم لمسهم أنهم أحبوا أمين (أو أمينة) المكتبة وأحبوا المكتبة نفسها، وكانوا في حالة مزاجية أفضل من المستعيرين الذين لم يتم لمسهم. لقد تمت إثارة هذه المشاعر الإيجابية بغض النظر عما إذا كان موظف المكتبة ذكراً أو أنثى.

وفي دراسة أخرى، أوقف الباحثون الناس في سوق تجاري للتسوق لإجراء مقابلة معهم (كمجرد حجة). لقد كانوا يلمسون المشتري في مكان ما بين الكتف واليد أو لا يلمسونهم على الإطلاق. وبعد ذلك كانوا يسقطون بعض الأوراق ويلاحظون ما إذا كان الشخص سيساعدهم في التقاط الأوراق أم لا. لقد وجدوا أن اللمس يؤثر في الناس بشكل يجعلهم أكثر استعداداً للمساعدة وأن اللمس في منطقة الذراع يحدث أكبر تأثير. وقد كان نوع الجنس مؤثراً أيضاً؛ فمن قاموا بإجراء المقابلة من النساء ولمسن أعلى ذراع المشترين الرجال في منطقة أعلى الذراع كن أكثر من نالوا المساعدة. لذا، بوجه عام، إذا لمست شخصاً ما برفق في مقابلتك الأولى معه، فالأرجح أن هذا الشخص سينجذب إليك بدافع.

والحديث عن يومهم. لم تكن بولين، وهي موظفة مبيعات شابة، تعرف أي شخص من الحضور معرفة وثيقة، لذا فقد وقفت صامتة تنتصب إلى الآخرين. ولاحظ هاري، وهو مدير مبيعات، صمت بولين وحاول أن يشركها في المحادثة الدائرة. سألها عن رأيها في المتحدث الذي استمعوا إليه في المؤتمر واستمع إلى ملاحظاتها وتعليقاتها. قال لها إنه لم يفكر في بعض النقاط التي طرحتها المتحدث إلى أن طرحت هي رأيها فيها. وأخبرها بأنها ذات بصيرة. وبعد ذلك سألها عن المزيد عن نفسها، وأصبح حديثهما مفعماً بالحيوية والمرح. وفي وقت لاحق من نفس المساء، أخبرت بولين زميلاً لها بأنها تعتقد أن هاري شخص مثير وجذاب للغاية.

هناك علاقة تبادل قوية بين الانجذاب والحب. فلو أنه تم تقديمك إلى ثلاثة أشخاص متباينين في مدى جاذبيتهم المظهرية، ولكنك علست أن أحدهم عبر عن اهتمامه بك، فإنك ستتسبب هذا الشخص أكثر من الشخصين الآخرين. لقد انجذبت بولين إلى هاري أكثر مما انجذبت إلى الرجال الآخرين في المجموعة لأنها أشركتها وأظهر لها أنه مهم ومحب بها. عندما تظهر هذا النوع من الانجذاب، فالأرجح أن الآخرين سيشعرون بالإطراء، وبالارتياب لوجودك، وبالزيف من الانجذاب إليك.

إذا انجذبت إلى شخص ما، فإن إطلاعه على حقيقة شعورك قد يتسبب في أن يشعر نحوك بمزيد من الإعجاب والحب. وتلك إحدى أكبر "مساحات التطور" بالنسبة لعملاء شركة فرست أميرشنز. فمعظم الناس غالباً ما يحجمون عن إظهار اهتمامهم أو انجذابهم بسبب الخوف من

### قد تصبح معتقداتك حقيقة

إننا نحب الناس لأسباب عديدة: لأنهم لطفاء، أو طيبون، أو كرماء، أو ممتعون، أو مثيرون. كما أننا نميل إلى النفور منهم وعدم حبهم إذا كانوا ينتسرون بعدم الصدق، أو الملل، وهكذا. ولكن هناك عامل مهم آخر يحدد إلى أي مدى نحب شخصاً ما هو: إلى أي مدى نعتقد أنه يحبنا.

في إحدى التجارب، أخبر الباحثون كل واحد من المشاركون أن أحد المشاركون الآخرين إما يحبهم وإما لا يحبهم، ثم طلبوا منهم أن يتحدثوا معه لمدة عشر دقائق. وأوضحت النتائج أنه عندما ظن المشاركون أنهم موضوع حب واعجاب الطرف الآخر، كشفوا عن مزيد من المعلومات الشخصية، وتفاعلوا مع الطرف الآخر بموقف ذهنی ونبيلة صوت أكثر دفناً، وتضاءلت احتمالات الاختلافات أو إظهار تباين المشاعر، في حين حدث العكس مع المشاركون الذين ظنوا أنهم لا يحظون بالحب والإعجاب.

وقد أثرت سلوكياتهم بالمقابل في مدى الحب الذي شعر به المشاركون الآخرون تجاههم. فعندما ظن المشاركون أن الطرف الآخر يحبهم، نالوا المزيد من الحب بالفعل. وعندما ظنوا أن الطرف الآخر لا يحبهم، كان ما نالوه هو عدم الحب.

قد تصبح معتقداتك حقيقة. فإذا اعتقدت أن الناس يحبونك، فإنك ستتعاملهم بلطف ورقه، وسوف يحبونك أكثر. وإذا اعتقدت أنهم لا يحبونك، فإن هذا سيؤثر على سلوكك معهم، والأرجح أنهم لن يحبوك بنفس القدر.

الرفض. وما لا يدركونه هو أنهم ياظهار اهتمامهم يقلصون بالفعل من احتمالات الرفض. وبالطبع فإنك لا تستطيع أن تجعل جميع الناس يحبونك أو يشعرون بانجذاب رومانسي نحوك ب مجرد أن تظهر لهم أنك منجذب نحوهم. والإفراط في الحماس قد يكون محبطاً أحياناً. إلا أن ما يمكن أن تكتبه أكثر بكثير مما يمكن أن تخسره.

### الارتياح للجسد: شعورك تجاه جسدك

إظهار الانجذاب لآخرين والانفتاح عليهم هو أساس الجاذبية. ولكن حضور الجسدي مهم أيضاً. ليس سماتك الجسدية فحسب، وإنما ما تشعر به تجاه جسدك والكيفية التي ترى بها نفسك أيضاً. قد لا يكون لك خيار في سماتك الجسدية، ولكنك تستطيع أن تختار الكيفية التي تقدم بها جسدك. فكر في مثال يمكنه أن يكون جيئاً بغيرها أو شجاعاً جذاباً وفقاً للطريقة التي يقدم بها نفسه. إنه نفس الجسد، ولكن الآخر مختلف. نفس الشيء ينطبق عليك. يمكنك أن تختار الطريقة التي تريده أن يراك بها الآخرون.

### السحر في مقابل الجمال

الجمال والكاريزما (سحر التأثير) صفتان جذابتان، ومعها لا شك فيه أنها نلاحظهما عندما نقابل شخصاً ما للمرة الأولى. ولكن أي الصفتين تؤثر فينا أكثر؟ أيهما يجعل الإنسان أكثر جاذبية أو استحقاقاً للحب والإعجاب؟ لقد توصل علماء النفس إلى إجابات عن المسؤولين. لقد قاموا بتصوير أشخاص يتمتعون بالجمال والكاريزما (القدرة على التعبير العاطفي، والمهارات الاجتماعية) بينما كانوا يدخلون إلى غرفة ما ويقدمون أنفسهم لشخصين على أشرطة فيديو. وبعد ذلك قاموا بعرض أشرطة تلك التفاعلات بدون صوت على المشاركيين وطلبوا منهم تصنيف كل فرد منهم فيما يتعلق بمدى ما بدا عليه من استحقاق للحب والإعجاب.

وأظهرت النتائج أن الجمال - القدرة على التعبير العاطفي- والكاريزما - المهارات الاجتماعية- أسهماً في جعلهم جديرين بالحب والإعجاب، ولكنها أظهرت أيضاً أن الجمال كان هو الأقل إسهاماً. وبعبارة أخرى، لقد تفوقت الكاريزما وسحر الشخصية على الجمال.

إن ما تشعر به تجاه نفسك يظهر واضحًا في الكيفية التي تقدم بها نفسك، وفي وضع جسدك، وفي ملابسك. وكما هي الحال مع الابتسامة والثأر، فإن شعورك تجاه جسدك معد. فما تشعر به تجاه نفسك يؤثر فيما يشعر به الآخرون تجاه أنفسهم في وجودك. فإذا كنت تشعر بأنك شخص جذاب، فإنك تقدم نفسك بشكل إيجابي. سوف يشعر الآخرون بمشاعر طيبة في وجودك، وهذا يجعلونك أكثر جاذبية. وبالمثل، فإنك عندما تتوقع أن يراك الآخرون غير جذاب، فإن الآخرين سيشعرون بهذا الإحساس السلبي من جانبك ويشعرون بعدم الارتياب معك. والنتيجة النهائية هي: ستجعل نفسك بالفعل شخصًا أقل جاذبية.

ومعظم الناس لا يدركون بشكل كامل الطريقة التي يقدمون بها أجسادهم. فعلى الرغم من أنك تستطيع سماع صوتك، فإنك لا تستطيع فعلًا أن ترى جسدك وأسلوبك في التصرف والكلام كما يراه الآخرون. إنك تعلم كيف يبدو مظهرك وما ترتديه. ولكن الآخرين يلاحظون فيك أشياء الأرجح أنك لا تلاحظها في نفسك. إنهم يلاحظون الارتياب أو عدم الارتياب، المتمثل في التملل والحركات العصبية غير المناسبة. إنهم يلاحظون ما تشعر به تجاه نفسك.

إنك تظاهر ما تشعر به تجاه نفسك من خلال الطريقة التي تتعامل بها مع جسدك وتقدمه بها للعالم. كيف تقدم نفسك إذن؟ هل تشعر بالارتياح تجاه نفسك وجسدك، أم تشعر بأن هناك شيئاً ترغب في إخفائه؟ هل أنت راضٍ تماماً عن جسدك وشاعر بأنك متعدد معه، أم تشعر أنه منفصل عنك، أو حتى تشعر أنه يشكل عبئاً عليك؟ يتعامل علازنا مع أجسادهم بعده طرق مختلفة: إما يتقبلون أجسادهم وإما يحاولون إخفاءها سواء بوعي أو بغیر وعي. إما يظهرون فخرهم بها وإما يظهرون خجلهم منها. وكل أسلوب من هذه الأساليب يبعث برسائل تتعلق بما يشعر به الشخص تجاه نفسه؛ وهذا عنصر أساسي من عناصر الجاذبية.

### تقبيل جسدك

دخلت جسيكا، وهي سيدة قصيرة ثقيلة الوزن، إلى المقهى للقاء مستشارها. كانت جسيكا ترتدي ثوباً رائعاً يظهرها بشكل أكثر جمالاً، تنورة أنيقة وحذاe عالي الرقبة. جلست قبالة نيك، وقدمت له نفسها بابتسامة عريضة، وبدأت في التحدث. ولقد سحر نيك بشخصيتها على الفور. فالطريقة التي قدّمت جسيكا بها نفسها كانت تبعث برسالة مفادها أنها واثقة، ومرحة، وجذابة. لقد بدت راضية عن نفسها وجسمها ومتوقعة أن يراها الآخرون جذابة، كما رآها نيك.

وعندما قدم نيك تقييماً بشأن سحر شخصيتها وثقتها بذاتها، أوضحت جسيكا أنها لم تكن

تقدم نفسها دائمًا بهذه الطريقة؛ فلقد كانت قبل ذلك تشعر بالقلق تجاه جسدها، وكانت تشعر بشيء من التوتر والمعصية عندما تقابل أشخاصاً جدداً، وكانت تشعر أن صوتها أعلى مما ينبغي، وتحاول أن تلعب دور المضيف المسلح؛ في محاولة لصرف انتباه الناس عن جسدها. ولكنها في مرحلة ما أدركت أنها عندما تكون واثقة وهادئة، يستجيب الآخرون لها بشكل أفضل. ولقد لاحظت أن الرجال يكونون أكثر انجذاباً إليها بكثير وأكثر سرعة في الارتباط بها عندما تظهر اعزازها بجسدها ولا تشعر بالعصبية.



#### فحص فلتر:

ما الذي يعتقد الآخرون أنني أشعر به تجاه جسدي؟ هل أبدو مستریحاً وراضياً عن جسدي ومظهري؟



#### إخفاء مناطق الضعف

بعض عملائنا يعبرون عن حساسيات خاصة تجاه مناطق ضعف معينة في أجسامهم عن طريق تكيف طريقة تقديم أنفسهم برمتها بحيث يخفون عيوب جسدياً ظاهراً. خذ كمثال على هذا عميلانا جاستن. وجاستن هو رجل أسود الشعر في بداية الثلاثينات من العمر له صدر عريض وعيان واسعتان. حها جاستن مستشاره وصافحها بابتسمة "مغلقة"، وقدم نفسه، وأجلسها. وخلال المحادثة، شعرت المستشارية بذبذبة غريبة صادرة من جاستن. لقد بدا متحفظاً وغير مستريح؛ فهو لم يكن يبتسم أو يرخي عضلات وجهه بشكل كامل.

وعندما علقت مستشارته على تحفظه في جلسة التقييم، أوضح لها جاستن أنه استمع بالمحادثة بحق وشعر بالإعجاب والانجذاب نحوها بالفعل، إلا أنه لم يكن يبتسم لأن أسنانه كانت ملتوية، فهو لا يبتسم أبداً ابتسامة تبرّز أسنانه لأنّه يعتقد أن ابتسامته غير جذابة. وقد ساعدته مستشارته في أن يفهم أنه بعدم ابتسامه بشكل ملائم، كان يبعث برسائل غير

مقصودة تغدو بأنها لا تروق له أو بأنه هو نفسه غير بارع اجتماعياً. وعندما أظهر أسنانه الملتوية وابتسامته الصادقة، بدا جذاباً ومنفتحاً على الآخرين.



### فحص ذاتي:

هل لدى أي عيوب أو نقاط حساسة في جسدي أحاول إخفاءها عندما التقي بآناس جدد؟ هل أدرك ما أبدوه عليه عندما أفعل هذا؟



بعض علامتنا يركزون انتباهاً لا ضرورة له على مناطق الضعف والمشكلات الواضحة لديهم، ظناً منهم أن الآخرين سيركزون على عيوبهم بنفس القدر الذي يركزون هم به عليها. هل تذكرت يوم أن الأخواه مسلطة عليك" التي شرحناها في الفصل الرابع؟ كثيراً ما يبالغ الناس في تقدير قدر الانتباه الذي يتم منحه للتفاصيل الجسدية. إنهم يتخيلون أن ضوءاً مسلطاً عليهم. وكما هي الحال مع جاستن، قد يجذب بعض الناس بالفعل مزيداً من الانتباه إلى تلك العيوب عن طريق الإفراط في محاولة إخفائها.

قد لا تكون مستريحاً بشكل كلي أبداً لبعض جوانب نفسك. فإذا كنت تستطيع تغييرها وترغب في ذلك، فافعل إذن. ولكنك أيضاً تستطيع أن تتقبل تلك الجوانب ولا تركز عليها. قد يبدو من الصعب أن ت转弯 على بعض المفاهيم والعادات، ولكن الأمر حقاً أسهل مما تعتقد. حاول التصرف كما لو كنت تشعر بالارتياح والجاذبية، وسوف تصبح معتقداتك حقيقة. على سبيل المثال، قام جاستن بتجربة الابتسامات الواسعة عندما كان يقوم بمقابلة أشخاص جدد. وعندما لم يستجب أي شخص بفزع، بل وكانت الاستجابات إيجابية في الواقع الأمر، بدأ يشعر بالارتياح تجاه ابتسامته. وعندما بدا أكثر ارتياحاً تجاه جسده وذاته، أصبح أكثر جاذبية للأخرين.

وعلى الرغم من أن الناس قد لا يستطيعون معرفة هذا بسهولة ويسر. فإن الارتياح الجسدي أو مجرد غياب "الحركات المحسنة" دُرِّ أمر شير وجذاب إن إظهار الارتياح تجاه جسدك يوحي بأنك تستطيع أن تهتم بالآخرين وبرك عليهم. وهو ما يجعلك في الواقع الأمر تبدو أكثر جاذبية وإنارة في عيون الآخرين.

## الأسلوب: قوة جاذبيةك

تحدثنا حتى الآن عن عناصر سحر الشخصية ومشاهير الجسد، وهي العناصر التي تكون مضمونة جاذبيتك. والآن سننتقل إلى الأسلوب؛ الكيفية التي تقدم بها جاذبيتك للآخرين. هل أسلوبك عدواني، أم سلبي، أم هايل؟ هل تدرك أسلوبك والكيفية التي يستجيب بها الناس له؟ معظم الناس لديهم مستوىً أساسياً من عرض الجاذبية -فهم يقعون في مكان ما بين التعبير الكامل عن الجاذبية والكبح الكامل لها- ويتكيفون مع الموقف الذي يجدون أنفسهم فيه.

فحص فاتی

هل أنا أكثر أم أقل تعبيراً عن الجاذبية من الآخرين في معظم المواقف؟ هل أميل إلى التباهی بجاذبيتي أم قمعها؟ فإذا كان الرقم ١٠ يعبر عن الجاذبية الشديدة والرقم ١ يعبر عن عدم الجاذبية، فما الرقم الذي يعبر عن جاذبيتي؟

82

إن جاذبيتك هي جزء من ذاتك، سواء كنت ذكراً أو أنثى. إنها ما تشعر به تجاه نفسك. إن الناس يتوقعون رؤية درجة ما من التعبير عن الجاذبية في جميع المواقف؛ في الرحلات، والحملات، والمقابلات. وحتى في مواقف العمل الجادة، عادة ما نلاحظ تعبير الآخرين عن الجاذبية، ولكتنا نختار عدم التركيز على ذلك أو الاستجابة له.

إذا أظهرت شيئاً من الجاذبية، ولو بشكل خفي -من خلال الطريقة التي تنظر بها الآخرين أو تستجيب بها لهم- فالأرجح أنك ستجعل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم، ومن ثم يشعرون بمشاعر طيبة تجاهك، على الرغم من أنهم لا يعرفون السبب الذي جعلهم يشعرون بذلك المشاعر. وإذا لم تظهر أي قدر من الجاذبية على الإطلاق وكنت غير متجاوب مع الآخرين، فإنك ستجعلهم يشعرون -بشكل غير واع على الأقل- أنهم غير جذابين بالنسبة لك. وقد يكون هذا رفضاً غاية في القوة أو الخبث، وفقاً لطبيعة الشخص أو

الوقف. وهذا قد يجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح في وجودك أو على الأقل لا يجعلهم متوجهين أو متحمسين لصحتك.

إذن ما مقدار الجاذبية الذي ينبغي علوك إظهاره في لقاء أول؟ ما من قواعد ثابتة في هذا الشأن؛ فالأمر يعتمد على الموقف المحدد الذي تواجهه. ولكن على الرغم من هذا، فقد لاحظنا أن الناس في هذا الأمر بين إفراط وتفريط.

التباهي، الأسلوب العدوانى

حييا "سكوت"، وهو أحد عملاء شركة فرست أميرشنز، مستشارته وصدره بارز للأمام. كان يرتدي قميصاً ضيقاً وحذاه عالي الرقبة، ومال نحو سوزان ليقدم نفسه لها، وجلس قبالتها. وخلال المحادثة، كان سكوت يحاول كثيراً جذب الانتباه إلى جسده القوي عن طريق تحريك كتفيه والتحدث عن برنامجه التدريسي.

وفي جلسة التقى، سألت المستشار سكوت عن لغة جسده. وقال سكوت إنه يمارس التمارين الرياضية كثيراً ويحب استعراض جسده قليلاً. وأوضحت له المستشار أنه يمتلك جسداً متناسقاً جذاباً، ولكنه عن طريق جذب الكثير من الانتباه إليه، كان يبعث رسالة تقول إنه في عوز شديد إلى الاهتمام الجنسي. وقد ساعدت سكوت على أن يدرك أنه بعرض جسده بهذه القوة في لقاء أول، قد يرسل رسالة غير مقصودة تفيد بأنه إما غير راض وإما مشغول للغاية بمظهره الجسدي وجاذبيته.

الكتاب: الأسلوب المعاصر

بعض عملاء شركة فرست أميرشنز يسلكون الاتجاه العكسي ويكتبون أنفسهم. خذ كمثال عميلنا إيدى، وهو رجل جذاب بالفعل في الأربعينات من العمر. قابل إيدى سوزان في مقهى أحد الفنادق، وكان بارعاً في جذب سوزان إليه والعنور على الاهتمامات المشتركة بينهما. إلا أنه برغم سحره لم يستطع أن يكون مقتناً لها. وبدلًا من أن تشعر أنها في موعد، شعرت أنها في لقاء ودي حميم مع آخر كان غائباً لفترة. ظاهرياً، لم يرتكب إيدى أي خطأ، ولكن المشكلة كانت في لغة جسده الانسحابية وـ"السيطرة" التي كانت تكتبه جاذبيته. إنه لم يبد متحرراً جسدياً أو عاطفياً ولم يكن يعيش بحق في اللحظة الحالية.

وفي جلسة التقييم، أخبرت المستشار إبدي أنها لم تشعر بأنها كانت في موعد، وأنه كان يبدو وكأنه يخفي جاذبيته أو يكبح نفسه. وأوضح إبدي أنه عادة ما لا يشعر بالارتياح في المواجهة ويحب أن يكون شديد الهدوء والسيطرة.

وعلى الرغم من أن هذا الأسلوب آمن، فإنه يمكن أن يجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح أو بمشاعر سيئة تجاه أنفسهم بطريقة قد لا يكونون قادرين على التعبير عنها بوضوح. قد يشعرون بأن مثل تلك الاستجابة الباردة تعود إلى أنهم لا يتعاطون بالإثارة أو الجاذبية. فالبالغة في السيطرة على جاذبيتك الشخصية قد تحد من اتساع ارتباطك بالآخرين.

### الأسلوب الم Hazel

كان صديقنا جوزيه في لقاء أول مع جيني ، التي كانت ثرثارة مرحة خفيفة الظل. كانت تغليظ جوزيه بتقدّرها على حذائه البرتقالي ، في حين كان هو يغليظها بسخرية من تأخّرها في الموعد الأول لهما ، وكانت هي تضحك. تعرّفا على بعضهما البعض جيداً، وتبينا نقاط الاتفاق بينهما ، ومدى ارتباطهما ببعضهما.

### فاس أم رقيق؟

عندما تلتقي بشريك عاطفي محتمل، هل ينبغي أن تظهر الجانب الذكري القوي أم الجانب الأنثوي الرقيق؟ أم كلاهما؟

قام علماء النفس بدراسة السمات الجذابة التي يحبها الناس في شركاء حياتهم وأزواجهم. وقد طلبوا من المشاركون في الدراسات أن يصنفوا إلى أي مدى وجدوا أفراد الجنس المقابل الجذابين مرغوبين فيما يتعلق بالصفات الذكورية (مثل: الاستقلالية، والتنافسية، والثقة بالذات) والصفات الأنثوية (مثل: العاطفية، والمساعدة، والدفء).

وقد أظهرت النتائج أن كلاً من الرجال والنساء يفضلون الأشخاص أصحاب السمات المشتركة بين الرجال والنساء: الواضحة لديهم الصفات الذكورية والأنثوية معاً. وقد تم تفضيل هؤلاء في جميع أنواع العلاقات؛ بدءاً من علاقات الزماله والمصادقة وحتى العلاقات الزوجية.

لذا أيتها الرجال، وأيتها النساء: لا تخشوا اظهار كل الجاذبيتين من أنفسكم، الثقة والدفء، إنما يصنعان توليفة جذابة للغاية.

لقد أسر أسلوب جوني الم Hazel جوزيه واستخرج أسلوبه الشخصي الخفيف المرح. وبعدها ظهر كلامها شموراً بالاستمتاع بالحياة. والعلامة المميزة لهذا الأسلوب هي الاسترخاء وعيش اللحظة الراهنة. إن جوزيه وجوني لم يرتبطا ببعضهما فحسب، ولكنهما أوضحوا هذا الارتباط لبعضهما أيضاً. لقد كانوا يداعبان بعضهما البعض ويُسخران من بعضهما البعض ويضحكان على أنفسهما. لقد كانوا يظاهران الثقة بالذات والتلقائية العقوية المحببة.

كما أوضحنا، هناك أساليب عديدة للجاذبية. ولكن، كما هي الحال بوجه عام عندما يتعلق الأمر بالانطباعات الأولى، فإنك تجعل الآخرين أكثر ارتياحاً عندما توفق بين درجة تعبيرك عن جاذبيتك وبين الموقف الحالي -سواء كان اجتماعاً مهنياً، أو لقاءً غرامياً-. وكذلك بين درجة جاذبيتك وبين الشخص الذي أنت معه. فإذا لاحظت أول درجة تعبر هذا الشخص عن جاذبيته ثم قمت بالتوافق معها، فالأرجح أنك بذلك ستبعث برسالة إيجابية تقول إنك شخص من المريح التواعد معه. وإذا كنت ترتفب في صنف رابطة أقوى مع شخص ما، يمكنك أن تجرب إظهار المزيد من جاذبيتك واهتمامك، وتري ما إذا كان الشخص سيعطيك لميادنك تلك أم لا. ومن ثم يمكنك أن تكيف مع الأمر وفقاً لهذا. وبالطبع فإنك تستطيع إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بمسافة ما بينك وبين شخص آخر أن توصل هذا عن طريق كبح جاذبيتك.

## ملخص

الجاذبية أمر يتجاوز كثيراً المظهر الذي تبدو عليه والملابس التي ترتديها. إنها تتصل باظهار التقدير للآخرين، وامتلاك الثقة في جسدك، وعرض أسلوب مستريح من أساليب التعبير عن الجاذبية. إن فهمك الكيفية التي تعرض بها جاذبيتك يمكن أن يمنحك مزيداً من السيطرة على العلاقات الجديدة، بحيث تستطيع التعميل بتقدم تلك العلاقات أو وضع الفرامل وإبطاء إيقاع تقدمها عندما ترغب في ذلك.

إن إظهار جاذبيتك أمر طبيعي ومتوقع في معظم المواقف. أما كبح هذه الجاذبية فقد يجعل الآخرين يشعرون أنهم غير جذابين أو غير مثيرين بالنسبة لك أو يجعلك أنت تبدو غير مستريح وغير متكيف اجتماعياً. وهناك طريقتان لإظهار جاذبيتك. إظهار التقدير للآخرين هو عنصر أساسي من عناصر إظهار الجاذبية. حتى إذا كنت أجمل فتى أو فتاة في العالم، فإنك

إذا لم تظهر اهتماماً وارتباطاً بالآخرين، فإنك في نهاية الأمر لن توصل الكثير من جاذبيتك. يمكنك إظهار تقديرك وانجذابك للآخرين باستخدام نظرة عينيك، ولسعة يديك، وكلماتك. والعنصر الأساسي الثاني هو توصيل ثقتك بذاتك من الناحية الجسدية، وإظهارك أنك تقبل نفسك وأنك تتوقع أن يراك الآخرون جذاباً. وأخيراً، فإنك تظهر جاذبيتك في أسلوب تعبريك. فمن الجذاب أن تكون مرحأً هازلاً عابناً وأن تعيش في اللحظة. وإذا جعلت نفسك منسجماً مع معايير الموقف الحالي ومعايير الارتياح الخاصة بالطرف الآخر، فإنك على الأرجح ستكون أكثر جاذبية وسيجد الناس أن التواجد معك مريح وممتع.

كيف تظهر جاذبيتك؟ من خلال اهتمامك، جسسك، أسلوبك؟ هل أنت أكثر أو أقل تعبيراً عن الجاذبية من الآخرين؟ كيف يستجيب لك الآخرون؟ يمكنك أن تجرب أحد السلوكيات التالية، وترى ما إذا كان الآخرون س يستجيبون لك بشكل مختلف.

فك في أسلوبك بينما تستعرض السلوكيات التالية. فمع علامة أمام الخيار المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

### سلوكيات الجاذبية الإيجابية

هل أفعل ذلك؟			ربما تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة		
			من المرح التواجد معك، واعياً اجتماعياً، مهتماً	تقيم اتصالاً جيداً بالعين
			مهتماً، منجذباً	تحافظ على نظرتك لفترة أطول قليلاً من المعتاد قبل أن تبعد عنك
			دافعاً، مهتماً، جديراً بالحب والإعجاب	تلمس الآخرين بخفة
			مثيراً، جذاباً، جديراً بالحب والإعجاب	تعبر بصراحة ووضوح عن اهتمامك أو انجذابك
			جذاباً، مثيراً، واثقاً بذاتك	تظهر الارتياب تجاه جسسك وتوقعاً لأن يرى آخرون جذاباً ومثيراً
			مرحاً، مثيراً، جذاباً، من المرح التواجد معك	تكون مازحاً هازلاً في تفاعلاتك مع الآخرين

## مواقف سوء تواصل شائعة

هل أفعل ذلك؟			ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	ربما تعتقد أنك تبدو:	عندما:
نادراً	أحياناً	عادة			
			رافضاً، غير مهم، خجولاً، مرتبكاً	طبيعاً، تحترم الآخرين	تعزم اتصالاً بالعين أقل من الآخرين
			مشيراً للخوف والتهديد، آخر اجتماعها	مهتماً، قوياً	تحدق
			آخر اجتماعها، قلق بشأن فاتك	أكثر جاذبية	تحفي جزءاً من جدك تشر بالحساسية تجاهه
			في حاجة إلى اهتمام جنسي، أو شعور الانشغال بالجنس	مشيناً، جذاباً، يمكن التقرب منه والتعامل معه بسهولة	تباين بجاذبيتك
			غير منجذب إلى الآخرين، رافضاً، غير مهم	مرحباً، لا تشكل تهديداً	تحفي جاذبيتك

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

### الجزء الثالث



## تعديل أسلوبك في ترك الانطباع الأول

الأرجح أنك الآن تكون قد فكرت كثيراً في الانطباع الأول الذي تركه. وربما يكون لديك بعض الأفكار المتعلقة بما ترغب في تغييره؛ فربما تزيد أن تعرض المزيد من الموضوعات أو تخبر بالزائد عن نفسك أو تقلل من كلامك بدرجة ما. لكن من المحتمل أنك لازلت تشعر بشيء من الحيرة أو عدم التأكد بشأن الكيفية التي يراك بها الآخرون وما ينبغي أن تفعله بشأن ذلك.

هذا هو ما يتمحور حوله هذا الجزء؛ مساعدتك على فهم أسلوبك الخاص بالانطباع الأول وتعلم الكيفية التي تحدث بها بعض التغييرات إذا رغبت في ذلك. لقد

قمنا بتحليل الانطباع الأول إلى عناصره الأساسية السبعة وساعدناك في تأمل كل جزء بالتفصيل. وهنا سوف نبين لك كيفية جمع هذه الأجزاء سوياً مرة أخرى.

في الفصل الحادي عشر، سوف تستكشف معك الخطوات التي ترى بها نقاط قوتك ونقاط ضعفك، وسوف تقوم بمقارنتها بالكيفية التي ترحب في أن تبدو عليها. وفي الفصل الثاني عشر، سوف نساعدك على سد الفجوات بطريقة سهلة نستخدمها مع عملائنا. سوف نعرض تمارينات عملية إضافة إلى طرق للتعامل مع الشعور الطبيعي بعدم الارتياح عند التحدث أو التصرف بطريقة مختلفة.

وفي الفصل الثالث عشر، سوف نعرض لك ما تستطيع أن تفعله إذا تركت انطباعاً سلبياً لدى الطرف الآخر في أول لقاء بينكما وأردت أن تعالج الموقف. وأخيراً في الفصل الرابع عشر، سوف نبين لك الكيفية التي تستخدم بها معرفتك الجديدة من أجل فهم الآخرين والتجاوز عنهم عندما يرتكبون أخطاء شائعة بنوايا حسنة.

## الفصل الحادي عشر

# الوعي: هل أفعل ذلك؟

٢٩

هذه فرصة لك للت التركيز على نفسك بصورة تفصيلية. فيمكنك تقييم ذاتك بطرق عديدة: بناءً على سلوكيات ترك الانطباعات الأولى التي تم عرضها في وقت سابق، والأشياء التي تعرفها بالفعل عن جوانب الحساسة، ومن خلال ما أخبرك به الناس في الماضي. وحتى تعرف المزيد عن ذاتك يمكنك أن تتعلم التماس تقييمات من الآخرين.

## ما نوع الانطباع الذي تتركه فعلاً؟

هناك تسع خطوات يمكن أن تتخذها كي تتبعين أسلوبك الشخصي. وكل خطوة منها تشمل تمريناً لاستكشاف الذات. وهناك طريقة جيدة تعالج بها المعلومات من التمارين، وهي تتمثل في إعداد قائمة بالأشياء التي عرفتها عن ذاتك وتدوينها في قائمة تفصيلية وأنت تقرأ هذا الفصل. اكتب على ورقة نقاط القوة على الجانب الأيسر ونقاط الضعف على الجانب الأيمن. وأنت تتأمل التمارين الموجودة في كل خطوة من هذه الخطوات، اكتب شيئاً أو اثنين في كل عمود. ولا تقم بتحليل أي شيء؛ فسوف نبين لك لاحقاً في هذا الفصل الكيفية التي تحلله بها.

## الخطوة ١: عليك أن تعرف هباتك الاجتماعية

دعنا نبدأ بالهبات الاجتماعية التي نمنحها للآخرين. هل تجعل الآخرين يشعرون بالتقدير والارتباط بك وارتفاع الروح المعنوية لديهم وبالتنوير؟ هذه هي الكاسب الاجتماعية الجوهرية التي وصفناها في الجزء ١. وكلما زاد عدد المكاسب التي تمنحها للآخرين، أصبح الانطباع الأول الذي تركه لديهم أفضل. إذا كنت تنكر على الآخرين هذه المكاسب، فالأرجح أنك شخصية استفزافية وأنك ستترك انطباعاً أقل إستحساناً من قبل الآخرين.

كثير من الناس لديهم مزيج من نقاط القوة والضعف. فمثلاً قد يكون شخص ما مانحاً للمعرفة والمعلومات ولكنه لا يجيد الثناء على الآخرين وتقديرهم. وشخص آخر يمكن أن يكون جذاباً، ومع ذلك لا يكون ممتعاً أو مفعماً بالحياة.

ماذا عنك؟ ما نقاط قوتك وضعفك؟ حتى تقيم نفسك، قم بالإجابة عن الاختبار البسيط الذي سيرد بعد قليل وانظر إلى أي مدى أنت متوازن في هباتك الاجتماعية.

جميع هذه السلوكيات تبعثر برسائل إيجابية، لذلك فإن الجوانب التي تظهر فيها تلك السلوكيات بانتظام تعثل نقاط قوتك. والجوانب التي تضع فيها علامة أو أكثر في خانتي "أحياناً" و"نادراً" هي نقاط ضعفك. قم بتدوين "هباتك الاجتماعية" الأقوى أو الأضعف بقائمتك.

## الخطوة ٢: استكشف أساسيات انطباعك الأول

الأساسيات السبعة للانطباع الأول تعطي إطاراً آخر من أجل تقييم الذات. عد إلى تحليلات ذاتك الواردة في نهاية كل فصل بالجزء الثاني. فإذا كنت قد اقتصرت على الاطلاع بشكل سريع على الجداول أثناء قراءتك، فعليك أن تعود إليها وتقوم بتقييم نفسك الآن.

إذا نظرت إلى العلامات التي قمت بوضعها، فسوف تعرف أين تكمن نقاط قوتك. هل هناك أساس أو أكثر من تلك الأساس تتمتع بالقوة فيها على نحو خاص؟ فمثلاً، إذا كنت ترى الكثير من العلامات في الخانات الموجودة في العمود "عادة" فيما يتعلق بالسلوكيات الإيجابية للكشف عن الذات، فإن كشفك عن ذاتك يمثل نقطة قوة. في الجدول الخاص بإمكانية الوصول إليك، إذا كنت ترسل رسائل سلبية عديدة غير مقصودة، فإن هذا الأساس من أساس الانطباع الأول يكون بمثابة نقاط ضعف لديك.

### سلوكيات ترك الانطباع الأول من منظور الهبات الاجتماعية

نادرًا	أحياناً	عادة	عندما أقابل شخصاً ما لأول مرة، هل:
			هل تجعل الآخرين يشعرون بالتقدير؟
			هل أشفي على مواهب الآخرين وإنجازاتهم؟
			هل أبتسم وأميل نحو الآخرين عندما أنصت إلى الآخرين؟
			هل أطرح أسئلة عليهم تتعلق بهم؟
			هل أنصت بفعالية عندما يتحدث الآخرون؟
			هل أجعل الآخرين يشعرون بالارتباط؟
			هل أجمل كثيرون من ذاتي بنفس قدر كشف الآخرين عن ذاتهم؟
			هل أهتم ببعض رفقة الآخرين في التحدث، ثم أكون مكملاً لهم في الحديث؟
			هل لدى القدرة على إظهار بعض أخطائي والضحك عليها؟
			هل أنا متواضع بشأن مركزي مقارنة بالآخرين؟
			لآخر؟
			هل أرفع معنويات الآخرين؟
			هل أبتسم عندما أقابل شخصاً ما لأول مرة؟
			هل أولد حالة مزاجية إيجابية لدى الآخرين وأحتذهم على التعبير عن أنفسهم بحرية؟
			هل أجمل صوتي مشحوناً بالطاقة والحيوية والماءفة؟
			هل أبدأ بتعليقات إيجابية، وأرجو التعلق النبدي لوقت لاحق؟
			هل أقوم بتنوير الآخرين؟
			هل أثير موضوعات متنوعة؟
			هل أدلي بلاحظاتي المتعلقة بالحياة اليومية؟
			هل أغير عن عواطفني واهتماماتي؟
			هل أتنبه لرغباتي في التحدث عن تفاصيل حياتي؟

ليس هناك قاعدة تتعلق بعدد محدد من العلامات تضعها في خانات العمود "عادة" في مقابل عدد العلامات التي تضعها في خانات العمود "نادراً"، والذي تقرر من خلاله كون هذا الأساس يمثل نقطة قوة أو نقطة ضعف لديك. فالامر يرتبط بالجوانب الأخرى لديك. فربما تظهر سلوكيات إيجابية عديدة بشكل منتظم، ولا يكون لديك سوى أساس واحد تسلك فيه سلوكيات إيجابية "أحياناً". وبالرغم من أن هذا ليس شيئاً، إلا أنه يمثل نقطة ضعف بالنسبة لك. لذلك إذا كنت تجد أن لديك أساساً يمثل نقطة قوة أو نقطة ضعف، فاكتبه في قائمتك.

## الخطوة ٣: حدد سلوكيات معينة تمثل أفضل أو أسوأ أصول لديك

الآن أنت على الأرجح قد فكرت في نفسك قائلاً: "وبحي، إنني أفعل ذلك في سلوكيات معينة". فربما أدركت أنك تكثر في الكلام نوعاً ما أو أنك تبالغ في التأثير في الآخرين. هذه السلوكيات التي تكتشفها قد تدرج أو لا تدرج تحت "الهبات الاجتماعية" أو "أساسيات الانطباع الأول". فربما تكون زلات اجتماعية مستقلة.

عد من جديد إلى جداول تحليل الذات الواردة في فصول الجزء الثاني. هل تنبهت إلى سلوك أو أكثر تحتاج إلى تغيير؟ إذا كان الأمر كذلك، فاضف هذه السلوكيات إلى قائمة نقاط ضعفك.

## الخطوة ٤: تأمل نقاط ضعفك الخفية

معظمنا لديه جانب في ذاته لا يشعر بالثقة القامة نحوه. فعندما نواجه موقفاً جديداً، قد نحاول أن نخفي أو نعوض نقطة الضعف هذه. وفي حين قد نشعر بأننا نترك انطباعاً جيداً، إلا أن هذه السلوكيات التمويهية غالباً ما ترسل رسائل سلبية غير مقصودة.

مثلاً، إذا كنت لا تشعر بالاطمئنان إزاء موقفك المالي -فربما تكسب أقل من الآخرين أو تم تسريحك من العمل مؤخراً- فقد تحاول بصورة خفية إتحام بعض المعلومات المالية المؤثرة، مثل وصف عملية شراء قمت بها مؤخراً، في سعي للتمويه. لكن هذا يمكن أن يكون له آثار عكسية؛ فربما تكون شفافاً أكثر مما تظن ومن ثم تسلط الضوء على هذا الجانب المتعثر

لديك. وإذا كانت حساستك متعلقة بصورتك الجسدية، فربما تبالغ في التعميض عن طريق التصرف بشخصية غير شخصيتك الحقيقة، تلك الشخصية التي تكون أعلى أو أدنى صوتاً من شخصيتك الحقيقة وأقل سحراً وتأثيراً منها.

هل لديك جانب تشعر فيه بشيء من عدم الاطمئنان أو عدم الاستقرار أو عدم الارتياح؟ معظمنا يشعر بهذا. هل سيق لك أن حاولت تعميض هذا الجانب أو إخفاءه عندما قابلت شخصاً ما لأول مرة؟ هل من الوارد أنك ترسل بعض الرسائل السلبية غير المقصودة؟ قم بكتابة أي سلوكيات "تعميضية" بجدولك.

ومعظمنا لديه بعض النقاط العساسة التي تتعلق بالمواضيع ذاتها. فربما تكره الذهاب إلى حفلات شركة شريك حياتك؛ فأنت لا تتذكر أي شخص ولا تعرف فيما تتحدث. أو ربما تشعر بالخجل وعدم الثقة بالنفس عند مقابلة أشخاص جدد. هل تتصرف بشكل مختلف في هذه المواقف؟ وما نوعية السلوكيات التي تظهرها عندما تكون في موقف يجعلك متورطاً أو مضطرباً؟ هل تنسحب أم تفرط في الكلام أم تحاول أن تتصنع أو تتكلف؟ اكتب هذه السلوكيات الخاصة بالمواضيع.

## الخطوة ٥: فكر في الكيفية التي كان يستجيب بها الناس لك في الماضي

حتى قبل أن تشتري هذا الكتاب، الأرجح أنك كنت تعرف شيئاً ما عن أسلوبك في ترك الانطباع الأول؛ مزاياك وعيوبك. خلال مسيرة الحياة، منحك الناس تقييمات حتى بالرغم من أنك قد لا تكون قد اهتممت الاهتمام الكافي بهذه التقييم أو لم تقم بتحليله إلى الآن. وجزء كبير من هذا التقييم قد يكون غير مباشر. فمثلاً، يمنحك الناس تقييمات في الطريقة التي يستجيبون بها لك. فربما يميلون نحوك عندما تتحدث، أو يسألونك أسئلة عن نفسك، أو يكتشفون لك جوانب من ذاتهم. هذه علامات مشجعة تبين لك أنهم ينظرون إليك بشكل إيجابي. وربما يخبرك الناس بشكل مباشر أنهم يحبونك بل قد يخبرونك بأنهم أحبوك من أول مرة قابلوك فيها. وربما يجاملونك على روح الفكاهة التي تتمتع بها أو كياستك أو سهولة التواصل معك. أيضاً يمكن أن يمنحك الناس علامات تدل على عدم نظرهم إليك بصورة إيجابية. فمثلاً،

ربما يهدو عليهم التشتت أو ينصرفون عنك إذا أرهمتهم وأفروطت في الحديث عن شيء ما. الأرجح أنك لاحظت استجابات الآخرين وتعلمت منها في الماضي. أيضاً من الوارد أن بعض الناس أخبروك بشكل مباشر أن الانطباع الأول الذي أخذوه عنك لم يكن بنفس إيجابية الانطباع الذي أخذوه عنك في وقت لاحق. هل سبق لك أن أخبرك أحد قاؤك أو زملاؤك في العمل بأنهم أخذوا عنك انطباعاً في المرة الأولى التي قابلوك فيها يختلف عن الانطباع الذي أخذوه عنك بعد أن أصبحت معرفتهم بك أفضل؟ فربما يشعر شخص ما في بداية معرفته بك أنك شخص فاتر الشعور لكن بعد أن يعرفك بشكل أفضل، يجد أنك شخصية حميمة وجذابة.

من المحتمل أن تكون هناك نقاط تشابه بخصوص الكيفية التي استجاب بها الناس لك والأشياء التي أخبروك بها عن انطباعهم الأول عنك. ما التقييمات والطرق المشتركة التي أساء الناس فهمك بها؟ هل تعرف ما فعلته ليترك لديهم هذا الانطباع؟ هل كان السبب هو لغتك الجسدية أم ما أفشيته عن ذاتك أم الكيفية التي استجابت بها لهم؟ أتف هذه الأشياء أيضاً إلى قائمة نقاط قوتك ونقاط ضعفك.

## الخطوة ٦: اطلب تقييماً لأسلوبك

تذكر تقييم الماضي أمر مفيد لكن له حدود. فليس جميع الناس يشعرون بالارتياح في إعطاء تقييم حتى لأقرب صديق لهم. والناس يشعرون في العادة بارتياح في إعطاء تقييم إيجابي أكثر من ارتياحهم في إعطاء تقييم سلبي. لذلك فإنه من الصعوبة أن تحصل على تقييم ندي أمين من الآخرين؛ ما لم تطلبه منهم بطريقة بناءة ومشرفة.

العمل مكان جيد تبحث فيه عن تقييم بشأن أسلوبك في ترك الانطباع الأول. فربما تعرف المزيد عن أسلوبك في التواصل أو مهاراتك الخاصة بإقامة علاقات مع العملاء وذلك بسؤال مديرك أو زملائك. الشركات التقديمة تزود الموظفين باستبيانات شاملة تعطي كلًّا منهم تقييماً من جميع المحظوظين به؛ الرؤساء والزملاء والعملاء والمرءوسين. وبعض الشركات تقوم بتعيين مستشارين مثلنا من أجل تقديم تقييمات تفصيلية لكل فرد من العاملين بالشركة.

من المحتمل أن تكون فرصة معرفتك بالكيفية التي تقدم بها نفسك في المواقف الاجتماعية أقل، كما الحال عند مقابلة أشخاص جدد في حفلة. ومع ذلك يمكنك أن توجد هذه الفرصة إذا طلبت تقييماً.

فيما يلي بعض الإرشادات الخاصة بالطرق الجيدة التي تحصل من خلالها على تقييم وتعلم من الآخرين:

١. اختر صديقاً موثقاً لديه أسلوب يستحوذ على إعجابك ويتسم بالعقلانية وقوة الملاحظة. بين له أنك تريد أن تعرف المزيد عن انتباعك الأول وأسلوبك في إقامة العلاقات الشخصية.
٢. اطلب من هذا الصديق أن يخبرك بالكيفية التي تبدو عليها عند مقابلة أشخاص جدد للمرة الأولى.
٣. شجع صديقك على أن يبدأ بإخبارك بعدد من الأشياء الإيجابية التي تفعلها وبعد ذلك اطلب منه أن يخبرك بشيء أو شيئاً يمكّنك أن تحسن من طريقة قيامك بهما. فالتقدير يكون أكثر فعالية عندما يركز على الجوانب الإيجابية، وفي نفس الوقت يشتمل على عدد من الملاحظات البناءة.
٤. اطلب من صديقك أن يكون دقيقاً ومحدداً. فإذا قال إنك ودود أو فاتر الشعور، فاطلب منه أن يخبرك بالضبط بما قلته أو فعلته وجعلك تبدو على هذا النحو. اطلب منه أن يوضح لك أي إيماءات أو انحرافات لديك.
٥. عليك أن تعرف أنه يمكن أن يكون من الصعوبة على صديقك أن يعطيك تقديرياً. فربما تكون في حاجة لأن تجعله يشعر بارتياح أكثر عن طريق انتقاد نفسك قليلاً في البداية، كما في السؤال التالي: "أعتقد أنني أقطع الناس أحياناً. هل لاحظت ذلك؟".
٦. تقبل التقييم دون اتخاذ موقف دفاعي! لا تتحدى أو تنكر آراء الآخرين. وكن على استعداد لأن تسمع شيئاً لا تعرفه. وهذا هو هدف السؤال. فهو تعرف المزيد إذا تقبلت التقييم وشكرت صديقك على مساعدته لك.

تذكر أن النقد يصعب على النفس حتى وإن طلب من الآخرين. فتحنن لتفاعل مع الآخرين بطريقة ذات معنى ومفزي وتبدو جيدة بالنسبة لنا. فعندما تسمع أنك شخصية منفرة يمكن أن يكون بمثابة أمر مدهش ومؤلم لك في البداية، ولكن بعد هذا مهماً كي تعلم المزيد عن نفسك وتتخلى عن أسلوب لا يعبر عن شخصيتك الحقيقة.

وذلك هي أهمية الأصدقاء. فاحياناً تكون الطريقة الوحيدة التي تكتسب بها وعيًا بنقاط ضعف معينة هي أن تعرفها من أحد أصدقائك. لقد وجدنا أن الكثيرين من عمالائنا لم يكن لديهم أي فكرة عن حقيقة أنهم كانوا يرسلون بعض الرسائل المنفرة. فلأنهم كانوا ناجحين

بشكل عام من الناحية المهنية أو الاجتماعية، فإنهم لم يفهموا أبداً - إلى أن أخبرناهم - حقيقة أن لديهم سلوكاً أو سلوكيين متفرجين للآخرين.

## الخطوة ٧: الإدماج

في هذه المرحلة يكون لديك قائمة بالسلوكيات التي تدرج تحت عمود "نقاط القوة" وعمود "نقاط الضعف". والآن يمكنك أن تركز على توحيد ودمج هذه المعلومات كي تصبح شيئاً واحداً أو شيئاً يمثلان معنى ومحظى بالنسبة لك.

ابداً بما هو جيد: تأمل ملاحظاتك المكتوبة (أو الذهنية) في العمود الخاص بنقاط القوة. ما هي السمات الإيجابية التي تملكتها وتمكنك من ترك أفضل انطباع لدى الآخرين؟ ما الأشياء التي تفعلها عادة أو بشكل طبيعي وتترك انطباعاً جيداً لدى الآخرين؟ بأي الطرق تجعل الآخرين يشعرون بالرضا عن أنفسهم؟ وما السلوكيات الجذابة على نحو خاص التي تأتي بسهولة إليك؟

اكتب أو ضع دائرة حول بعض تلك السلوكيات التي تبدو بارزة بالنسبة لك. تعرف على الأشياء الإيجابية التي تفعلها وذكر نفسك بها كثيراً. فمن السهل أن تنهك في تضخيم ما هو سلبي ولا تعرف بجميع الأشياء التي تفعلها بشكل جيد. هذه هي نقاط قوتك وجاذبيتك الفريدة؛ لقد كانت أصولك في إقامة صداقات وإقامة علاقات إيجابية. والاعتماد على سماتك الإيجابية في موقف جديد أو غير مريح يمكن أن يجعلك واثقاً ومؤثراً.

بعد ذلك فكر في السلوكيات التي يمكنك تحسينها: تأمل الملاحظات المكتوبة الخاصة بنقاط ضعفك الخاصة بترك الانطباع الأول؛ الأشياء التي تفعلها وترسل رسائل سلبية غير مقصودة. لكن قبل أن تضع دائرة حول أي شيء أو تبدأ في تغيير أسلوبك، من المهم جداً أن تراجع نوع الأسلوب الذي ترغب في اكتسابه. تذكر أن الكيفية التي تعرض بها نفسك بمثابة خيار شخصي جداً. وهي لا تعني أن تكون على الطريقة التي يريد منها الآخرون أن تكون عليها، كما أنه لا يعني التغيير بطرق يقترحها عليك شخص ما. كذلك فإن هذه الكيفية لا تتعلق بمحاولة جذب المزيد من الناس؛ ما لم تكن ترغب في ذلك. فالكيفية التي تقدم بها نفسك ينبغي أن تعكس الطريقة التي تريد أن يراك بها الآخرون، واحساسك المثالي بذاتك.

## الخطوة ٨: تعرف على الصورة المثالية التي تريدها لنفسك

ما الكيفية التي تريده أن ينظر إليك بها الآخرون؟ نعتقد أنك لم تأس نفسك قط هذا السؤال بشكل مباشر، لكن بما أنك الآن تكون قد فكرت في الانطباعات الأولى بشيء من التعمق، فالأرجح أنك قادر على الإجابة عنه. ومن الجيد أن تفكري في الأمر قبل أن تقوم بأي تغيرات في أسلوبك الشخصي.

هل تريدين أن تكون روح جماعتك وبؤرة التركيز فيها؟ هل ترغبين في أن تبدو هادئاً ومسترخيًا؟ هل تريدين أن يجعل الآخرين يشعرون بأنك مهم وفهمهم؟ هل تودين أن تكون مسليةً ومفيدةً لهم؟ ربما تريدين أن تؤكد على واحدة أو أكثر من تلك السمات. أو ربما ترغبين في أن تحقق توازناً بين العديد منها.

هناك طريقة أخرى تفكير من خلالها في هذا، وهي تتمثل في تأمل الأشخاص الذين تعرفهم ويتركون انطباعات جيدة أو الذين لديهم أسلوب في إقامة العلاقات يستحوذ على إعجابك. والآن فكر في النماذج السلبية أو الأشخاص الذين لا تريدين أن تقلد أساليبهم. وهذه النماذج الإيجابية والسلبية يمكن أن تمنحك شيئاً من القويم لطريقتك المثالية في تقديم نفسك. ربما تتطلع لأن تكون مثل شخص تعرفه وتصبح مختلفةً عن شخص آخر.

## الخطوة ٩: حدد العقبات التي تمنعك من تحقيق صوريتك المثالية

تأمل الملاحظات المكتوبة في عمود "نقاط الضعف" وفكري في شيء أو شيئين تفعلهما ويعيقانك عن الظهور بالطريقة التي ترغب فيها أو يمنعانك من الظهور أمام الآخرين بطريقتك المثالية بمزيد من الاتساق والثبات. ربما تكون هناك اتجاهات بسيطة؛ أشياء ظهرت من بعض التمارينات. أو ربما تكون نقاط ضعفك بمثابة سلوكيات منفصلة لا تمثل نمطاً ولا تقع في قالب محدد. النقطة المهمة هي أن تحدد الأشياء المهمة بالنسبة لك. قد يكون لديك صورة من صور سوء

التواصل التي لم تكن على علم بها قط أو نقطة ضعف أخبرت بها من قبل لكن لم تهتم بها بالقدر الكافي. ويمكن أن يكون لديك جانب تجيده بالفعل، ولكن تريد أن تتحسن فيه أكثر. فمثلاً قد يكون من السهل على الآخرين الارتباط بك والشعور بالارتياح معك، لكنك تحتاج لأن تكون قادراً على الارتباط معهم بسهولة وبشكل طبيعي.

يمكننا جميعاً أن نصبح أفضل في كل شيء نفعله. لكن من الصعب أن نغير كل شيء في نفس الوقت. فإذا حاولت ذلك، فربما ينتهي بك الحال أن تشعر بالإحباط والعجز عن تغيير أي شيء. لذلك وأنت تضع هذا في الحسبان، تخير شيئاً واحداً من قائمتك كي تنتهي. ربما يكون هذا الشيء هو أهم شيء بالنسبة لك، وربما يكون أسهل شيء في تغييره، وربما يكون أكثر الأشياء إمتناعاً في تجريبها. الأمر يرجع إليك.

## الفصل الثاني عشر

# سل الفجوة



الآن بعد أن تعرفت على ما تحتاج إلى تعديله وتحسينه، يمكنك أن تنتقل إلى الخطوة التالية: تعديل أسلوبك. وـ"خطوة التعديل" هي الخطوة التي تبدأ فيها في التجربة والتغيير والنمو نتيجة لجهودك. إنها خطوة تحقق لك مكاسب كثيرة بالرغم من أنك قد تشعر في بداية الأمر بأنها مربكة نوعاً ما؛ لكن هل هناك من تجد جديداً لا يكون مريكاً؟ إذا قبلت حقيقة أن عدم شعورك بالارتياح جزء من العملية وتابعت المسيرة، يمكنك أن تستمتع بها وأن تبدأ بالفعل في الشعور بالتحرر من عاداتك الشخصية.

قد يكون من الصعب أن تغير من عاداتك إذا لم تكن تعرف من أين تبدأ. في الحقيقة، كثير من عمالتنا عرفوا أنه كان لديهم أخطاء معينة تتعلق بترك الانطباع الأول، لكن لم يستطعوا تغييرها لأنهم لم يكن لديهم طريقة يسيرون عليها. ومع ذلك، فإن تعديل الأسلوب أمر سهل إذا اتبعت استراتيجية البساطة. والجزء الأول عقلي: تحديد الأشياء التي يتبعن عليك تغييرها وفهم المشاعر المصاحبة للتغيير. والجزء الثاني عقلي: تغيير ما تقوله أو تفعله وملاحظة مدى تقدمك.

## الاستراتيجية: هيئ نفسك للتغيير

ابدأ بسلوك واحد

من خلال جارينا وخبرائنا المهنية، اكتشفنا أن الناس يكونون أكثر جاحداً إذا قاموا بتجهيز شيء واحد في كل مرة. إن الأمر أشبه بتحسين أرجحتك لضرب الجولف. فعندما تهدف إلى تغيير أشياء عديدة في نفس الوقت - التركيز على رفع رأسك بطريقة مختلفة وجعل مرفقك أقرب إلى جسدك وثني قدمك البصري قليلاً - فربما ينتهي الأمر بأن تسقط الكرة في الخفرة الرملية. وهذه الأمور يصعب التفكير فيها في وقت واحد مع الاحتفاظ بقدراتك على ضرب الكرة.

نفس الشيء ينطبق على تعديل سلوكياتك الخاصة بالانطباع الأول. فإذا حاولت أن تبتسم أكثر وتضبط لغتك الجسدية وترافق معدل ثديك ونكشف المزيد عن نفسك - كل في نفس الوقت - فربما تشعر بالإرتياح ولا "تصيب الهدف". من المستحبيل أن تركز على جميع هذه السلوكيات مرة واحدة وتستجيب للذئن في نفس الوقت.

تخبر سلوكاً واحداً. فمثلاً يمكنك التركيز على الابتسام أكثر؛ حتى يصبح الابتسام شيئاً طبيعياً ويسيراً. وبعد ذلك يمكنك أن تحول تركيزك على تعديل شيء آخر مثل ضبط لغتك الجسدية؛ حتى لا يكون بعقلك سوى تحدٍ واحد في كل مرة. بالطبع، يمكنك أن تنمي ذاتك بطرق عديدة. لكن الأرجح أنك ستتحقق المزيد من النجاح والاستمتاع إذا اتبعت طريقة تسلسنية - تحدٍ واحد في كل مرة - وليس طريقة متوازية؛ محاولة تغيير العديد من الأشياء في وقت واحد.

## ضع الآخرين نصب عينيك

عملية التعديل تصبح أكثر سهولة إذا قللت من تركيزك على آليات ما تفعله أو تقوم بتجهيزه وزدت في تركيزك على الكيفية التي تجعل الآخرين يشعرون بها. فإذا كنت تجتهد في سبيل أن تبتسم أكثر عندما تقابل شخصاً ما، يمكنك أن تلاحظ الاستجابة التي تحصل عليها. وحيث إنك تغير شيئاً واحداً فقط في كل مرة، تستطيع أن ترى الكيفية التي يؤثر بها تغيير معين على الآخرين. وهذا التقييم يجعلك ترصد مدى تقدمك.

### استعد للشعور بعدم الارتياح

من الطبيعي أن يؤدي سعيك للقيام بشيء مختلف إلى جعلك أكثر وعياً بالكيفية التي تشعر بها نحو ذاتك. فمن الطبيعي والمتوقع أن تشعر بشيء من الارتباط في البداية. فقوالبك الذهنية الطبيعية سواه، كانت جيدة أو سيئة مألوفة ومرحبة بالنسبة لك. وحتى عندما تريده أن تتغير، ربما تظل شاعراً بقوة تجذبك إلى عاداتك المألوفة مرة أخرى. لكن عدم الارتياح هو الطريق الوحيد للتغيير. إنه بمثابة استثمار من أجل مستقبلك. وتجربة أي شيء جديد يمكن أن يثير القلق والتوتر في البداية. لكن مثل ركوب الدراجات، يمكن أن يصبح الأمر أكثر سهولة بالنسبة لك بمرور الوقت وسرعان ما يمكن أن يصبح سمة من سماتك الشخصية.

### حرر نفسك من عاداتك الشخصية

"طياعك الأولى" يمكن أن تكون قائمة على أساس مواقف الماضي التي لم يعد لها وجود بالنسبة لك. ربما تكون قد تجاوزت هذا الموقف، ولكن لا يزال لديك أسلوب في إقامة العلاقات الشخصية اكتسبته آنذاك. فمثلاً عندما كنت في شبابك، ربما كنت في حاجة لأن تقنع العمالء الجدد بك وتظاهر أن لديك أفكاراً ذكية. ربما كان هذا أمراً مهماً من أجل الحصول على تقدير الآخرين لك آنذاك. لكن بالرغم من أنك لست في حاجة لأن تبرهن على وجودك الآن، إلا أنه من الوارد أن تكون محتفظاً إلى الآن بملك نحو التباكي قليلاً بشأن إنجازاتك. أو عندما كنت في الجامعة، ربما شعرت بقلة خبرتك في الحياة وقمت بتعويض ذلك عن طريق التحدث كثيراً عن مغامراتك. لكن روایاتك قد تبدو مملة وصيامية الآن ولم تعد مسلية كما كانت من قبل.

كثير من السلوكيات التي تبدو من طياعك الشخصية تم اكتسابها بالفعل في مرحلة معينة من حياتك، كرد فعل للأحداث والأشخاص المحيطين بك. واضطررت إلى أن تعلم نفسك هذه الطرق في التفاعل والاستجابة. أما النمو الشخصي فيعني اكتساب طرق مختلفة بناءً على الاختيارات الواقعية وليس كرد فعل للمواقف.

### التنفيذ؛ القيام فعلياً بالأمر

بما أنك قد انتهيت من تهيئتك نفسك ذهنياً، يمكنك أن تنطلق الآن. نحن نقترح عليك أن تبدأ في الحال، وتنصي للوصول إلى هدف يحقق لك التطور، وترصد مدى ما تحرزه من تقدم.

كما يقول المثل الصيني: "مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة". نفس الشيء ينطبق على رحلتك من أجل تحقيق النمو الذاتي. والخطوة الأولى تتطلب الجانب الأكبر من الجهد وأكبر قدر من الشجاعة وربما تسبب أكبر قدر من عدم الارتياح. لكن جميع الخطوات التالية تكون أكثر سهولة ويسر.

إذا كنت خائفاً من اتخاذ الخطوة الأولى، فربما تكون في حاجة لأن تبدأ بتدريب نفسك أولاً. جرب القيام بتعديلات في الموقف التي لها تأثير بسيط عليك؛ كما في المواقف التي تتفاعل فيها مع شخص ما تعرف أنك لن ترافقه مرة أخرى، مثل شخص غريب في القطار أو مندوب دعم فني على الهاتف. فالامر يكون آمناً تماماً. فلن يضر ما إذا بذلت مرتبك أو أفرطت أو فرطت. ومثل تعلم أي سلوك جديد، الأمر يحتاج إلى شيء من التدريب من أجل إصابة الهدف والشعور بالارتياح. ولا تننس أن كل لقاء لك بشخص جديد يمثل فرصة للتدريب.

معظم الناس يجدون أن اتخاذ خطوات بسيطة واحداث التغيير بصورة تدرجية أمراً سهلاً. فمثلاً، إذا كنت تحاول أن تظهر المزيد من الاهتمام بالآخرين، فربما تكون في حاجة لأن تبدأ بخطوة بسيطة تتمثل في بدء الحوار بسؤال الآخرين سؤالاً واحداً عن أنفسهم. أو ربما يمكنك أن تسمى لطرح سؤال جديد إضافة إلى الأسئلة التي اعتدت أن تأسئهم إليها أو تنتهي لمدة أطول قليلاً قبل أن تعرض خبرتك الشخصية.

وبعض الناس يحبون الطريقة الأكثر جرأة. فهم يفضلون اتخاذ خطوات أكبر. فإذا كنت ت يريد أن تظهر المزيد من الاهتمام بالآخرين، فالخطوة الكبيرة قد تعني عدم التحدث بشأن أفكارك أو خبراتك الذاتية على الإطلاق؛ قمع هذه الرغبة والتركيز فقط على الطرف الآخر. أو إذا كنت ترغب في كشف المزيد عن ذاتك، فربما تقرر أن تفتح صدرك وتدعلي بأمر حساس عن نفسك في بداية المحادثة.

اتخاذ خطوات كبيرة يعني المبالغة بشكل مؤقت في الاتجاه الآخر كي ترى كيف تسير الأمور وطبيعة استجابة الآخرين لك. وبعد أن تتحقق شيئاً من الارتياح من خلال هذه الخطوة، يمكنك أن تبحث عن توازن يمثل الكيفية التي ترغب في أن يراك بها الآخرون.

### جرب حيلك الجديدة

من المهم جداً أن تبدأ الآن. ابحث اليوم عن فرصة تجرب بها التغيير الجديد الذي تحدث في أسلوبك الخاص بترك الانطباع الأول. وهذا لا يعني بالضرورة أن تقطع وقتاً إضافياً من يومك.

فقد لا يزيد عن مجرد قهامة بتغيير بسيط في الحوار الذي سوف يحدث على أية حال. كذلك يمكنك أن تولد فرضاً، يمكنك أن تبادر بهذه محاولة أو بتقديم نفسك إلى شخص ما. الفرص تحيط بك من كل جانب من أجل تجربة سلوكك الجديد. يمكنك أن تعزز مع بائع في محل أو تبتسم في وجه ساعي البريد أو تقوم بالبردشة مع الجالس بجانبك على متن الطائرة أو تواصل مع الموظف المؤقت الجديد الذي تم تعينه في المكتب.

البدء على الفور أمر مهم. فإذا انتظرت حتى يتهما موقف الملاكم أو حتى يتيسر لقاء أول فريد من نوعه، فربما لا تستطيع أن تقوم بهذا التغيير أبداً. لقد وجدنا أن أكبر عقبة يواجهها علازنا وتقف في طريق نومهم الذاتي لا تتمثل في عدم وجود رغبة لديهم في التغيير أو مقاومتهم له، ولكن تتمثل في التردد والخوف من البدء.

## التخطيط للارتفاع بنفسك

### تحقيق هدف

قم بوضع هدف محدد. لكن تأكد من أنك تثق تماماً بقدراتك على الوصول إليه. فامتلاك هدف يجعل التركيز أسهل بالنسبة لك؛ وسوف يشجعك في سعيك من أجل تحقيقه. وعندما تصل إلى هدفك، يمكنك أن تضع هدفاً أكبر منه.

هناك أنواع مختلفة من الأهداف. فقد يكون هدفك هو التصرف بطريقة جديدة لدرجة معينة أو بمعدل تكرار معين. ويمكن أن يكون هدفك متمثلاً في ملاحظة أنواع معينة من التقييمات. فمثلاً إذا كنت ترغب في عدم الاستحواذ على المحادثات وإفساح المجال للآخرين كي يعبروا عن أنفسهم، يمكنك أن تختار هدفاً من الأهداف التالية:

- في المرة القادمة التي أقابل فيها شخصاً لأول مرة، سوف أحاول أن أنصت إليه على الأقل بنسبة ٦٠٪ من الوقت وأن أتحدث فقط بنسبة ٤٠٪ من الوقت.
- سوف أدرّب نفسي على عدم الاستحواذ على المحادثة مرة كل يومين على الأقل.
- سوف أراقب الطريقة التي يستجيب بها الآخرون لي عندما أقل من كلامي؛ وأنظر ما إذا كانوا يشعرون بمزيد من الارتياب معى.

يمكنك أن تستخدم أحد هذه الأهداف أو هدفاً مماثلاً له أو هدفاً آخر مهم بالنسبة لك. اكتب هذا الهدف على ورقة أو في مذكرتك الإلكترونية أو أخبر به صديقاً أو سجله في ملف على جهاز الكمبيوتر أو افعل أي شيء أنت في حاجة إليه من أجل أن يصير واقعياً وتعهد أمام نفسك بتحقيقه. هدفك المحدد هذا هو خيار شخصي يقوم على أساس الكيفية التي ترغب في أن تتطور بها أو مدى شعورك بالارتياح إزاء التغيير. كذلك فإنه يقوم على أساس حجم الخطوة التي تتخذها أو معدل تكرار تجربتك لسلوكك الجديد أو الكيفية التي يستجيب لك بها الآخرون أو التاريخ الذي أنت عازم على أن تنتهي من تحقيق هذا الهدف فيه.

#### لعد تقييم نفسك

كي تخطط للارتفاع بنفسك بصورة دورية، يمكنك أن:

- تراجع الاستبيانات الخاصة باختبار الذات وتبيّن ما إذا كنت تظهر سلوكاً معيناً "عادياً" أو "أحياناً" أو "نادراً".
- تلاحظ الكيفية التي يستجيب بها الآخرون لك عندما تظهر أسلوبك الجديد في ترك الانطباع الأول؛ على سبيل المثال، هل الناس يبتسمون لك في المقابل؟ وهل هم يضحكون؟
- اطلب تقييماً من صديق موثوق. اطلب منه أن يخبرك بالوقت الذي يُنظر إليك فيه بصورة جيدة وتطبق خلاله السلوك الجديد، وكذلك الوقت الذي تكتس فيه أسلوبك القديم. كي تستفيد أكبر استفادة من هذه المعلومات، راجع الإرشادات الخاصة بطلب التقييم الواردة في الفصل الحادي عشر.
- قم بتقييم نفسك على أساس أهدافك. فمثلاً، هل تتحدى نفسك بتجربة سلوكك الجديد كل يومين؟
- تأمل مدى ارتياحتك الشخصي. هل سلوكك الجديد لا يزال غير مريح بالنسبة لك أم أنه أصبح تلقائياً لا تبذل فيه عناء؟

عندما تحرز تقدماً وتحقق هدفك ، يمكنك أن تضع هدفاً أكبر؛ بمعنى أنك تستطيع أن تضع أهدافاً تنطوي على تحدي أكبر مثل تجريب السلوك الجديد كل يوم بدلاً من تجربته مرة كل أسبوع ، أو الالتزام به بنسبة ٩٠٪ من الوقت إلى أن يصبح طبيعياً ومعتمداً بالنسبة لك.

## تقدّم نحو هدف آخر

عندما تتأكد من أن التعديل الخاص بترك الانطباع الأول قد تم دمجه في أسلوبك الطبيعي وأصبحت تشعر بارتياح عند تطبيقه، يمكنك أن تحول اهتمامك إلى جانب آخر من أجل تعميته. هل هناك سلوك آخر كنت ترغب في تحسينه؟ وإذا كان الأمر كذلك، يمكنك أن تكرر هذه العملية. وحيث إنك تعرف الآن الخطوات المطلوب اتخاذها وتشعر بالإثابة على جهودك، فإنك سوف تشعر بمزيد من القدرة على تحقيق نموك الذاتي بأي طريقة تريده. فقط تذكر أن تركز على تحدي واحد في كل مرة، وأن تضع هدفاً بسيطاً، وأن تضبط إيقاع تغييراتك بطريقة تشعر أنها مرحلة بالنسبة لك.

## الفصل الثالث عشر

# أحياناً يحدث هذا: التغلب على الانطباع الأول السيئ

٢٩

الآن تكون قد قمت بكل التدريبات ونقلت جميع سلوكياتك الخاصة بالانطباع الأول إلى حيز التنفيذ. فأنت تشعر بالثقة في مهاراتك الجديدة. لكن من الوارد أن يحدث لأي شخص أن يتحقق في شيء ما ويكون الانطباع الأول الذي يتركه سيئاً. أو على الأقل يترك انطباعاً لم يكن في نيته أن يتركه. فربما كنت مشوشًا ولم تقم بتصنيفك في المحادثة، أو ربما أثارك موضوع ما وأفطرت في الحديث عنه، أو ربما يستحوذ شخص ما بشكل بالغ على إعجابك لدرجة أنك تقصد هدوءك أو رباطة جأشك.

هل يمكنك أن تتغلب على هذا؟ الإجابة في كثير من الأحيان تكون بـ "نعم". لكن تذكر: الناس يفترضون افتراضات بشأنك بناءً على سلوكك المبدئي ثم يميلون للنظر إليك بهذه الطريقة. إذن هم ينظرون إليك على أساس حكمهم الأول عليك. المدة التي تستغرقها كي تغير رؤيتهم هذه سوف تعتمد على الموقف وطبيعة زلتك الاجتماعية وفرص التفاعلات المستقبلية. لكن هناك بعض الطرق التي تغير من خلالها الموقف. فيما يلي سنوضح لك الكيفية التي يمكن أن تتغلب بها على زلة وقعت فيها في بداية التعارف وتحسن من الانطباع الذي يؤخذ عنك إجمالاً.

## لأخذ "هنري" و"ميجان" كمثال:

هنري وميجان جلسا بجوار بعضهما البعض لتناول العشاء. والتقت ميجان لهنري وسألته عما إذا كان يستمتع بالطعام. وكان هنري بطيناً في الرد، حيث تنحنح أولاً ثم علق قائلاً إنه يحب شربة الجزر. سأله ميجان عما إذا كان شخصية نباتية. وأوضح هنري: "لا، لكنني أحب الخضروات". لكن قبل أن ينتهي من كلامه، سارعت ميجان بسؤاله عن خلفيته ومسقط رأسه. واستمرت المحادثة على هذا النحو إلى أن وجد هنري -الذي أصبح يشعر كما لو كان يتم استجوابه- فرصة للدخول في حوار مع الشخص الجالس أمامه على المائدة.

لم يكن الانطباع الأول الذي تركته ميجان لدى هنري انطباعاً جيداً. فقد رأى أنها شخصية تفتقر إلى الاتزان والتعقل، ولم يستمتع هنري بصحبتها. وأندركت ميجان أنها أخطأات في شيء ما. فهنري تجنب على ما يبدو التحدث إليها وتركها لاحقاً دون أن يقول لها كلمة وداع. سلمت ميجان بحقيقة أنها تركت انطباعاً سيئاً لدى هنري. لكنهاتساءلت في نفسها قائلة: "ما الذي ينبغي أن أفعله؟".

لو حدث شيء، مسائل لك، فإننا نقترح أن تتأمل الموقف أولاً. فإذا تركت انطباعاً سيئاً لدى شخص آخر أو إذا كان رد فعله سلبياً، فليس هذا معناه أنه يتعمين عليك أن تندفع لتحسين هذا الانطباع. سل نفسك عما إذا كنت تشعر بالارتياح إزاء الطريقة التي تصرفت بها وما إذا كانت تعكس حقيقة ذاتك. وإذا كنت تشعر بالارتياح إزاء نفسك، يمكنك أن تختار تجاوز الموقف. فليس جميع الناس يسعدون ويرتبطون مع جميع الناس، وإذا لم يستحوذ أسلوبك على إعجاب شخص ما، فربما يكون هذا معناه عدم توافق شخصيته مع شخصيتك.

فتىلاً قد تكون ميجان شخصية مفعمة بالطاقة والحيوية وتستمتع بصحبة الناس الذين يتذمرون بسرعة في المحادثات ويسايرون سرعتها وقوتها الانفعالية. ربما تكون ميجان معتزة بهذه الميزة التي تتمتع بها. وهنري قد لا يكون الشخص الذي يمكن أن تستمتع كثيراً بالتفاعل معه. في هذه الحالة، ميجان يمكن أن ترحل عن الموقف وهي تشعر بالارتياح إزاء ذاتها ولا تشعر برجح إزاء حقيقة عدم انسجامها هي وهنري.

لكن إذا لم تكن ميجان مسؤولة بالكيفية التي تبدو بها أو إذا كانت تزيد فعلياً أن ترتبط بهنري، فيإمكانها أن تجرب التغلب على انطباعها الأول السيئ. هي تستطيع أن تواجهه الموقف بطريقة مباشرة عن طريق الاعتراف بسوء الانطباع الأول الذي تركته، وذلك قبل أو خلال أو بعد اللقاء. أو ربما يمكنها أن تتحلى على الموقف بطريقة غير مباشرة، عن طريق إظهار ما تتمتع به من مزايا طبيعية بمرور الوقت أو عن طريق زيادة حفاوتها الاجتماعية في المستقبل.

## طرق المباشرة

### الوقائية

الطريقة الوقائية تعني منع الانطباع السيني من الحدوث؛ إنها طريقة تعتمد على المبادرة. فإذا كنت تعرف أن مواقف معينة تجعلك تشعر بعدم الارتياح أو تجعلك تتصرف بشكل مختلف عما أنت معتاد عليه، فبامكانك أن توضح هذا الميل مقدماً. إن الأمر أشبه بإخبار شخص ما قائلاً: "أرجو أن تحتملني، فهذه ليست ذاتي الحقيقة". فمثلاً إذا كنت تعرف أنك يمكن أن تصاب بالخجل مع أناس جدد، يمكنك أن تقول: "بالنسبة، أريدك أن تعرف أنني أتسم بالهدوء في المرة الأولى التي أتعرف فيها على شخص ما". أو إذا كنت تعرف أنك تميل على الترثرة وكثرة الكلام عندما تكون مرهقاً، يمكنك أن تخبر الشخص الجديد الذي تتعرف عليه قائلاً: "إنني مرهق اليوم، وهذا يجعلني أسهب في الكلام أحياناً. أتمنى لا أستمر في هذا طويلاً". بالطبع الطريقة الوقائية لا تصلح مع جميع المواقف. لكن متى كان ملائماً، استخدام الطريقة الوقائية يمكن أن يحل مشكلة الانطباع الأول السيني. فهو يفتح أعين الآخرين لرؤيه ذاتك الحقيقية الكامنة خلف سلوكياتك الأولية.

### تنبه إلى سلووكك وتوقف عنه

هنا أنت توقف الانطباع السيني قبل أن يكتمل نموه. فإذا لاحظت أن الأمور تسوء أو أن الآخرين لا يستجيبون لك بالشكل الذي ترغب فيه، فبامكانك أن تحاول تصحيح الانطباع الذي تركه خلال الصحاده نفسها. فمثلاً، لو أن ميجان أدركت أنها تنزع إلى سؤال الآخرين بصورة عدوانية وتنبهت لسلووكها وهي تفعله، لكان باستطاعتها أن تفسح المجال لهنري قائلة له: "آسفة، تفضل، ماذا كنت تقول؟". أيضاً كان باستطاعتها أن تعتذر له قائلة: "إنني أنزع أحياناً إلى طرح الكثير جداً من الأسئلة. أنا آسفة! كنت تقول...". هذا كان من الممكن أن يتيح لميجان الفرصة في أن تظهر لهنري جانباً أفضل من ذاتها وأن تبقى على الباب مفتوحاً كي تترك انطباعاً إيجابياً.

### المحاولة من جديد بعد الانطباع الأول

حتى بعد أن يسير حوار معين بشكل سيني، تبقى فرصة التعافي قائمة. واحدى طرق التعافي

تتمثل في الاعتذار بشكل مباشر وطلب فرصة ثانية. وهذه الطريقة تتطلب براءة وحذراً، فهي لا تكون مجديّة إذا لم تتوقع أن ترى الطرف الثاني مرة أخرى. فمثلاً، إذا كان هنري وميجان مجرد مدعوين في حفلة ما، فليس من المعقول أن تبحث ميجان عن هنري لتعذر له وتصلح الأمور معه بأن تقول له مثلاً: «آسفة، لقد أدركك كم كنت ألح بالسؤال، لكنني أريد أن أخبرك بأن هذه ليست طبيعتي. هل تفتخني فرصة ثانية، ونتناول مشروباً سريعاً؟»؛ الأرجح أن ميجان سوف تبدو ذليلة بل وحتى عدوانيّة.

لكن إذا كان من المحتمل أن ترى ميجان هنري مرة أخرى -كأن يكونا زميلين جديدين في العمل أو لديهما أصدقاء مشتركون أو يعيشان في نفس المنطقة السكنية- فمن الممكن أن تكون الطريقة التي نتحدث عنها مجديّة. لنفترض أن ميجان وهنري زملان جديدان في العمل، وأنه من المهم أن تصلح ميجان من سلوكها السيئ. فهي تستطيع أن ترسل رسالة إلكترونية موجزة أو رسالة صوتية مختصرة تعترف من خلالها بمحنة سلوكها وتطلب منه أن يسمح لها بأن تصلح الأمور معه. فمثلاً يمكنها أن تقول: «لقد استمتعت بلقائك. لكنني أعتقد أنني كنت أشعر بالإثارة لوجودي في الحفلة، ولم أعطك فرصة لأن تتحدث. في المرة القادمة التي نتقابل فيها أعدك بأن أكون أكثر هدوءاً. فأنا أريد أن أعرف المزيد عنك». وترك رسالة له تعد فكرة جيدة حتى لا يشعر هنري بأنه يقع تحت ضغط

وفي حين أن المحاولة من جديد بعد الانطباع الأول تبدو طريقة غير مناسبة أو سخافة، إلا أنها يمكن أن تغير الأمور. ففي هذا المثال، يمكن أن تظهر ميجان الوعي بذاتها وتواضعها وحرصها على التواصل مع هنري. وربما تتقلب على الانطباع الأول السيئ أسرع بكثير مما لو لم تفعل شيئاً. فالناس يستجيبون أحياناً بمعزد من الإيجابية والتسامح عندما تخبرهم بأنك أدركك أنك قد أثرت في نفوسهم سلباً. أيضاً من المناسب أن تستخدم هذه الطريقة إذا فعلت شيئاً محاجأً أو سيئاً، مثل إهانة المضيف أو الرقص أمام الناس.

هذه الطرق المباشرة تتضمن اعترافاً بخطئك في ترك الانطباع الأول، وطلبًا ظاهراً أو ضمنياً للغفو، وإخباراً للطرف الآخر بأن هذا التصرف لا يعكس الكيفية التي تتصرف بها في معظم الأوقات. بالطبع هذه الطرق المباشرة سوف تكون مجديّة فقط إذا وفيت بوعدك وحسفت من سلوكك في المرة التالية. فعندما تقول: «ليس من طبيعتي أن أفرط في الكلام» وبعد ذلك تتحدث بدون توقف في اللقاء التالي، فأنت تزيد الموقف سوءاً. وإذا لم تعرف على وجه الدقة الشيء الذي فعلته وضائق الطرف الآخر، فإن الاعتذار يكون أكثر صعوبة. فكل ما تستطيع أن تفعله هو أن تتأسف للطرف الآخر لعدم سير الأمور بسلامة. إذا لم تكن تعرف زلتك، فيبإمكانك أن تكتشفها من خلال تأمل الذات، أو التفكير في الصور الشائعة لسوء تواصلك، أو سؤال شخص

آخر كان حاضراً الموقف عن ملاحظاته. وإذا ظللت على حالك من عدم التأكد، فيما كانك أن تجرب طرق التعافي غير المباشرة. والطرق غير المباشرة تجدي سواه كنت تعرف زلت أو لا. فمن خلال هذه الطرق، أنت لا تعرف صراحةً بخطئك ولا تعذر بشكل مباشر؛ لكنك تتعافي بمرور الوقت ومن خلال الاهتمام الاجتماعي والحفارة الاجتماعية. بالطبع هذه الطرق تكون مجدهية فقط مع الأشخاص الذين تتاح لك فرص التواصل معهم بشكل دائم.

### لقاءات لها مستقبل

ليست جميع اللقاءات الأولى منتهية. فاحياناً تقابل شخصاً ما وتتوقع أن تراه مرة أخرى، كما الحال مع زميل جديد لك في العمل. وأحياناً تقابل شخصاً ما ولا يكون لديك أي توقع لأن تراه مرة أخرى، كما الحال في اللقاءات العابرة في القطارات. هل تعتقد أنك تتصرف في "اللقاءات التي لها مستقبل" بشكل يختلف عن "اللقاءات التي ليس لها مستقبل"؟

لقد بحث علماء النفس الفروق بين هذين النوعين من اللقاءات. ففي إحدى الدراسات، طلب من كل اثنين من المشاركين أن يتحددنا سوياً لمدة خمس دقائق؛ وبعض المشاركين تم إخبارهم بأنهم سيلتقون بالشخص الذي يتحدون معه الأسبوع التالي، والبعض منهم لم يتم إخبارهم بذلك. وكانت النتيجة مدهشة. فالمشاركون لم يتصرفوا بشكل مختلف أو عرضوا أنواعاً مختلفة من المعلومات سواء كانت هناك لقاءات مستقبلية أو لا. لكنهم قيموا أنفسهم بشكل مختلف. فعندما توقعوا رؤية الشخص الذي يتحدون معه مستقبلاً، كانوا أكثر انتقاداً لأنفسهم. فقد شعروا بأن المعلومات التي أخبروا بها الطرف الآخر كانت أقل أهمية وإثارة مما كان يشعر به الطرف الآخر تجاهها. أيضاً هم اعتقدوا أن معلوماتهم كانت أقل إثارة مقارنة بالمعلومات التي أدلّى بها الطرف الآخر. أما عندما لم يتوقع المشاركون رؤية الشخص الذي يتحدون إليه مستقبلاً، فإنهم اعتقدوا أن معلوماتهم كانت أفضل وأهم وأكثر وضوحاً وإثارة مقارنة بمعلومات الطرف الآخر.

لذلك عندما تقابل زميلاً جديداً لك في العمل، الأرجح أنك تكون أكثر إثارة للاهتمام مما تعتقد. ومن ناحية أخرى، رفيقك في السفر الذي يجلس بجانبك في القطار قد لا يرى أنك رائع مثلما تخيل.

## الطرق غير المباشرة

### دع الوقت يحسم الأمر

بعد أن تركت انطباعاً سيئاً، سوف يهمل الآخرون في البداية إلى النظر إليك بمنظور سلبي. لكن بمرور الوقت، السلوكيات الإيجابية الطبيعية التي تظهرها قد تغطي على سلوك السلبي الذي صدر عنك في البداية.

الصبر شيء مهم. لكن كن واثقاً بحقيقة أنه إذا كانت لديك فرص كافية وأظهرت مزاياك في اللقاءات التالية، فالأرجح أن الكفة سوف ترجح لصالحك.

يمكنك أن تحبب الطرف الآخر فيك إذا أظهرت المزيد من الاهتمام والاحترام له. فتستطيع أن تظهر ما تقدره في هذا الشخص، طالما أنك لا تفعل هذا بصورة متدللة وسمحة. وتذكر الهبات الاجتماعية الأربع التي تم ذكرها في الجزء الأول. تأمل ما إذا كنت تمنحك الشخص الذي أهنته أو جرحته التقدير والتحفيز والود والاستمتاع. وركز على إثبات رغباته الاجتماعية. واسع لأن تكون في أفضل حالاتك في لقاءاتك المستقبلية معه.

لو أن ميجان لديها تفاعلات مستمرة مع هنري في موقع العمل، فربما تحظى بفرصة لإظهار حقيقة أنها عطفة ومثيرة للاهتمام، وأنها ليست شخصية ثقيلة. وشيئاً فشيئاً، سوف يبدأ هنري في النظر إليها بمنظور مختلف، وربما تتغلب على الانطباع السيئ الذي تركته في بداية التعارف.

### ترحيب الكفة لصالحك بالحضاورة الاجتماعية

إذا كنت ت يريد أن تعالج الانطباع الذي تركته بمزيد من السرعة، تستطيع أن تتخذ إجراء ينطوي على المبادرة. فبمقدورك أن تضبط سلوكياتك التالية بطريقة تجعل الطرف الآخر يشعر بمزيد من الارتباط معك. المهم هنا أن تفهم الأسلوب الشخصي للطرف الآخر وتعدل أسلوبك تبعاً له. الأرجح أنك تعرف الكيفية التي تفعل بها هذا بصورة طبيعية في محادثاتك مع الأشخاص الذين تعرفهم بشكل جيد. كل ما هو مطلوب منك المزيد من الاهتمام والمزيد من الحفاوة الاجتماعية.

أولاً تنبه للتفضيلات الاجتماعية والأسلوبية للطرف الآخر. ما الذي يفضله على ما يبدو في التفاعلات الاجتماعية؟ افهم حاجاته ورغباته، ثم قم بتلبيتها. فإذا كان يرغب في التحدث عن

الحقائق والمعلومات الجديدة، فقم بتركيز محادثاتك على الأشياء الجديدة التي تعلمتها. وإذا كان يرحب في الارتباط بك، فاكتشف له المزيد عن ذاتك وأوضح له الأشياء المشتركة بينكما. لاحظ أسلوبه الديناميكي وتناغم معه. فإذا كان يحب التحدث بيده، فتحدث بيده أيضاً، حتى وإذا لم تكن هذه سرعتك الطبيعية. أيضاً، لاحظ المقدار الذي يفضل التحدث به وكيف مكملاً له. فإذا كان يتحدث كثيراً، فقلل من حديثك، بغض النظر عما تفضلة. وتذكر أن ترك انتباع جيد يتعلق في الأساس بتناسب حاجات ورغبات الآخرين وليس حاجاتك ورغباتك أنت. وبينما تتحسن العلاقة، يمكنك أن تظهر المزيد من أسلوبك الشخصي وتباحث عن ديناميكية أكثر إشباعاً لكلا الطرفين.

وإذا كانت ميجان لديها باستمرار فرص للتفاعل مع هنري، فيإمكانها أن توفر المزيد من الاهتمام لإشباع رغباته الاجتماعية والتكيف مع الطريقة التي يفضل التحدث بها. فمثلاً إذا كان هنري يحب التفاعلات السلبية والمتممة، فيإمكانها أن تتحدث معه في أمور تنطوي على المزاح. أيضاً يمكنك أن تلاحظ أنه يحب التحدث بإيقاع أبطأ من إيقاعها ومن ثم تعطى كلامها بما يتناسب مع كلامه. وبإمكانها أن تلاحظ إلى أي مدى هو يرغب في التحدث وتكون مكملة له.

بهذه الطريقة يمكن أن تحظى ميجان باستحسان هنري أسرع بكثير مقارنة بطريقة "دع الوقت يحسم الأمر". صحيح أن هذه الطريقة أيضاً تستغرق وقتاً لكنها تجعل تفاعلاتها اللاحقة تسير بمزيد من السلامة مما يجعل من سرعة علاج الموقف.

## ملخص

جميعنا يتترك انطباعات أولى سينية، على الأقل من وقت آخر؛ فهذا جانب من كوننا بشراً. وأحياناً يكون انطباعك المسبق مجرد نتيجة طبيعية لعدم انسجامك مع شخص آخر وليس شيئاً تحتاج بالضرورة لمواجهته. لن تحظى بحب جميع الناس، وهذا أمر لا بأس به. لكن إذا كنت تريده فعلاً أن تقيم علاقة إيجابية، فيامكانك أن تقلب على سلوكك السلبي الأول. فبقليل من الجهد والصبر، يمكنك أن تقيم علاقة إيجابية.

الطريقة التي تريده أن تعالج بها انطباعك الأول تعتمد على خصوصيات و دقائق الموقف: مدى أهمية العلاقة بالنسبة لك، والقرص المتاحة للتفاعلات المستقبلية، وطبيعة خطئك. بالطبع، ليس هناك ما يضمن لك أنك سوف تكون قادراً على التغلب على جميع الانطباعات السينية. فأحياناً لن تتهماً لك فرصة رؤية هذا الشخص مرة أخرى، وبعض الناس لا يعرفون التسامح. في مثل هذه الحالات، يمكنك أن تسلم بزد الفعل هذا وتمضي قدماً. تستطيع أن تتعلم من التجربة وتتجنب حدوث نفس هذا الخطأ مرة أخرى.

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الابتسامة

## الفصل الرابع عشر

# منح الآخرين مساحة لحرية التصرف



معرفتك بالانطباعات الأولى تمنحك ميزة أخرى: إنها تتبع لك الحكم على الناس بمعزid من العدل. وكما أوضحنا في الجزأين الأول والثاني، الانطباعات الأولى يمكن أن تكون غير دقيقة. فالناس غالباً يشعرون بعدم الارتياح عند مقابلة شخص ما لأول مرة، وعدم الارتياح هذا يمكن أن يظهر في صورة سلوكيات لا تمثل بالضرورة سلوكياتهم بوجه عام. هل سبق لك أن اضطررت إلى أن تحب شخصاً ما ترك انطباعاً سيئاً لديك؟ الأرجح أن هذا لا يحدث كثيراً. ففي العادة نحن لا نسمى لصحبة أنساس كان الانطباع الأول الذي تركوه لدينا سيئاً. فربما لا تتفاعل أبداً معهم مرة أخرى ما لم نفطر إلى ذلك، لكون هؤلاء الأشخاص جيراناً أو زملاء لنا في العمل مثلاً.

كم عدد الأشخاص الذين أساءت الحكم عليهم أو حتى قفت بنبذهم قبل أن تعرفحقيقة ذاتهم ومزاياهم الفعلية؟ يمكنك أن تستخدم آراءك الخاصة بالانطباع الأول حتى تفهم بشكل أفضل ما يحاول الآخرون أن ينقلوه لك. ربما تجد أن بعض الأشياء، التي تزعجك أو تضايقك هي في الحقيقة علامات للاهتمام والحب. ويمكنك أن تتجاوز بعض أحکامك المبدئية المتسرعة.

ومعرفتك الجديدة يمكن أن تتيح لك أيضًا إمكانية تغيير الطابع العام لتفاعلك. فبامكانك تغيير موقف ممل أو محبط إلى موقف أكثر إيجاباً وإرضاء لكلا الطرفين. وبمقدورك أن تنتفتح ذاتياً على تجارب مستقبلية إيجابية.

## التفسير العكسي

دائماً فكر في نوايا الطرف الآخر. فالصورات التي وردت في الجزء الثاني تمثل طرقاً معتادة لمعالجة المعلومات السلوكية. فمثلاً، الناس الذين يظهرون نقاط ضعفهم يمكن أن يتم اعتبارهم أشخاصاً واثقين. والناس الذين يكترون من الحديث عن تفاصيل تتعلق بهم يمكن أن يُنظر إليهم على أنهم أنانيون. لكن هذه التصورات قد تمثل وقد لا تمثل الطبيعة الحقيقية لهذا الشخص. فإذا كان هؤلاء الناس يظهرون بشكل ثابت هذه السلوكيات، فربما يكون لديهم السمات الشخصية المرتبطة بها.

لكن لا يمكنك أن تصدر هذا الحكم في المرة الأولى التي تقابل فيها شخصاً ما! فالفرصة لم تتع لك بعد كي ترى الأنماط السلوكية المتكررة. والمقابلات الأولى غالباً ما تقرز لدى الناس سلوكيات غير نمطية. إذن قد تكون في حاجة لأن تتأمل النوايا المحتملة وراء الطريقة التي يتصرف بها الناس وتحسنظن بهم. فقد تكتشف أن بعض السلوكيات المحبطة أو الضاغطة هي في الحقيقة إشارات غير مباشرة تدل على اهتمامهم بك.

تذكر الجداول الموجودة في الجزء الثاني حيث نقاشنا الرسائل المقصودة وغير المقصودة؟ والآن عن طريق التفسير العكسي، يمكنك أن تفك في نوايا الطرف الآخر. فمثلاً إذا بدأ شخص ما في عرض الكثير من المعلومات الشخصية الحساسة في أول مقابلة، فربما تعتقد في بداية الأمر أن هذا الشخص مستغرق في الذات أو أناني. لكن إذا استخدمت إدراكاتك الخاصة بالانطباع الأول، فمن الممكن أن تدرك أن هذا الشخص يريد أن ينقل رسالة مفادها أنه يشعر بالارتياح معك وأنه منفتح وأمين ويريد أن يرتبط بك أكثر. وإذا حاد شخص ما بعيداً عنك ولم يبتسم، فربما تعتقد أنه شخص مغدور أو غير مهم، في الوقت الذي يتطلع فيه لمعرفتك لكنه يشعر بالخجل والتردد في المقابلات الأولى. في الجدول التالي نحن نسلط الضوء على النوايا الحسنة المحتملة في بعض السلوكيات غير الجذابة.

ما قد يكون في نيتهم	ما الذي يمكن أن تعتقده	ما قد يفعله الآخرون
الاهتمام بك، الحاجة إلى الحب	حاجتهم إلى إثبات الذات، أناهون	التطوع بمعلومات مثيرة ومؤثرة
إشارة اهتمامك، إفادتك وامتاعك	شاعرون بأهمية ذاتهم، ملعون	إعطاؤك محاضرة عن موضوع معروفة بشكل جيد
إظهار حماسهم، التعبير عن انحرافاتهم في الحياة	أناهون، ملعون، غير متعللون	الرد بتفاصيل كثيرة
الجمادية، عدم الفضول	متحفظون، غير شاعرین بالارتياح، غير جذابين، سلبيون	الانتظار حتى يتم تقديمهم
التصرف بطريقتهم، الملاحظة	غير مهتمون، لديهم نزعة سلبية	عدم الابتسام
الثقة بالنفس، الاستماع، إشارة الاهتمام	طنانون، راضون عن ذاتهم، عدوانيون	التحدث بصوت أعلى من الآخرين
إشارة الاهتمام، الإفادة بالمعلومات	مستفردون في ذاتهم، يصعب الارتباط معهم	العجز عن إفصاح المجال للآخرين

## التفسير العكسي: اعرف متى تكون متخيزاً

هل تتذكر مرشح الانطباع الأول الذي قمنا بوصفه في الجزء الأول؟ فيما يلي الكيفية التي تشكل بها تصوراً عن الآخرين:

١. تتلقى معلومات مبدئية عن الناس؛ حيث تلاحظ لغتهم الجسدية وما يقولونه والكيفية التي يستجيبون بها.
٢. وبناءً على هذه المعلومات المبدئية تشكل انطباعاً عنهم؛ حيث تفترض افتراضات بشأن سماتهم والطريقة التي سوف يتصرفون بها في المستقبل.
٣. وبعد ذلك تنظر إليهم من خلال هذا المرشح. ومثل جميع الناس، تعتقد أنك حكم جيد

على الشخصيات. وتبعد عن المعلومات التي تتوافق مع انطباعك الأول، ولا تلتقي كثيراً من الاهتمام للسلوك الذي لا ينسجم مع انطباعك بل وحتى تتجاهله.

### بعض أخطاء الترشيح الشائعة

كل إنسان يرتكب أخطاء، شائعة عند ترشيح المعلومات الخاصة بالآخرين. فإذا كنت واعياً بهذه الأخطاء، فأنت في وضع أفضل للتقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة.

إنك ترتكب خطأ كبيراً في تقييم الناس عندما تعزي سلوكاً معيناً لشخص ما إلى شخصيته بشكل عام، بدلاً من إعزازه للموقف الخارجي أو المؤقت. وحتى تتغلب على هذا، يمكنك أن تحاول تذكر حقيقة أن الموقف تلعب دوراً كبيراً في مشاور الناس والكيفية التي يتعرفون بها، وتقوم بالبحث عن المثيرات الخارجية. فإذا كان شخص ما تعرفت عليه في موقع العمل يتصرف بطريقة فاترة وغير ودية، فلتتذكرة أنه يمكن أن يكون قد تلقى خبراً سيئاً عكر صفوه أو تعرض لتعنيف من قبل رئيس العمل قبل أن تصرح حكماً على شخصيته. فإذا بدا على شخص معين يجلس بجانبك في حفلة عشاء التحفظ وعدم الاهتمام، فبإمكانك أن تفكري أنه ربما يكون منهكماً في التفكير في شيء معه من شخص ما لته أو أنه لا يشعر بمشاعر جيدة قبل أن تحكم عليه بأنه متغير. أيضاً يمكن أن تكون مبادراً وتسأل عن مشاعر هذا الشخص أو حاله؛ وربما تكتشف ما يكتنن وراء سلوكه غير المرحب به.

خطأ آخر يحدث في الترشيح يتمثل في الأوهام المنقوية والتي تحدث عندما تفترض أن سلوكيات معينة مرتبطة مع بعضها البعض. فمثلاً عندما تلاحظ أن شخصاً ما غير مهذب، فربما تفترض أنه أذاني وغير ذكي وضعيف، بالرغم من أنك لم تلحظ هذه العيوب فيه، وبالرغم من أنها قد تكون غير صحيحة. فربما يكون غير مهذب وفي نفس الوقت شخصية عطوفة وذكية وكريمة. فمع هذا في الحسبان، وافحص نزوعك لرؤيا شخص ما على أنه "متالي" أو "سيئ تماماً".

### أخطاؤك المميزة

بالرغم من أن الخطأ في الحكم على شخصية الناس بناءً على سلوك محدد وربط سلوكيات وسمات معينة ببعضها البعض أمر شائع لدى معظم الناس، إلا أن كلاماً منا لديه بعض التجارب والفضائل الشخصية التي تؤثر على آرائه بطرق مميزة لكل فرد.

## **مشاعري النمطية: هو يذكرني بشخص أعرفه**

جميعنا لديه تجارب حياتية مميزة تصبح آراءه. ففي حين أننا قد نكره أو نحب اسم "كلوديا" أو "براين" بسبب تجربتنا مع أشخاص يحملون نفس الاسم، فإن لدينا مشاعر واستجابات نمطية إزاء سلوكيات معينة. فمثلاً قد تعتقد أن الأشخاص الذين يتحدون بنفس لكتة رئيس السابق بخلاء، وأن الأشخاص الذين يبتسمون مثل جدتك عطفون وطيبون، وأن الأشخاص الذين يتحدون عن أنفسهم مثل شقيق زوجتك مغرورون، وأن الأشخاص الذين يقاطعونك مثل صديقك السابق ذهانيون؛ في حين تكون الحقيقة على خلاف ذلك.

سلوكيات معينة يمكن أن تذكرك بأشخاص معينين في حياتك وتثير مجموعة من الافتراضات المرتبطة بالشخص الذي تعرفه أكثر من ارتباطها بالشخص الجديد الذي قابلته لأول مرة. وغيرك من الناس قد لا يحكوا على الشخص الجديد الذي عرفته بنفس الطريقة. وبالرغم من ذلك قد لا تكون قادراً على تخليص نفسك من جميع هذه النزعات، إلا أنه بمقدورك أن تقلل من قسوة وصرامة أحکامك هذه. والخطوة الأولى في التغلب على هذه النزعات هي الوعي. وعندما تصبح على وعي برد فعلك القوي إزاء شخص ما، سل نفسك ما إذا كان هذا الشخص يذكرك بشخص ما في حياته. وبعد ذلك يمكنك أن تحاول أن تفصل مشاعرك نحو هذا الشخص الجديد عن مشاعرك الشخصية النمطية.

## **إنه يشبهني كثيراً: هو يذكرني... بمنفسي**

بعض الأشياء التي يفعلها الناس يمكن أن تمس وترأ حساساً أو نقطة ضعف لديك؛ ونقطة الضعف هذه قد لا تزال تعاني منها أو ربما تكون قد تغلبت عليها. فربما تصدر ردود فعل قوية إزاء الأشخاص الذين يظهرون جانباً من ذاتهم لم تتغلب عليه في ذاتك بعد؛ فمثلاً، قد يكون لديك شعور سين إزاء شخص ما قابله ويتس بالنجاح في الموسيقى إذا كنت تتطلع لأن تكون موسقاراً لكن لا تحقق حلمك أبداً. أو قد تبالغ في إدانتك لأشخاص معينين لديهم نقطة ضعف تغلبت عليها، لكن لا تزال تشعر بحساسية نحوها. فمثلاً، قد تصدر أحکاماً انفعالية على أشخاص يسيئون استخدام الكلمات بطرق اعتدت عليهما، أو على المدخنين إذا كنت مدخناً سابقاً.

يمكنك أن تتفغلب على هذه النزعة إذا أوليت اهتماماً لردود الفعل التي تنشأ من أي مشكلة شخصية. إذا لاحظت هذا، فمن الممكن أن تصبح قادراً بالفعل على تحويل الاستجابات السلبية إلى استجابات إيجابية؛ مدركًا لحقيقة أن هناك نقاط تشابه بينك وبين الطرف الآخر.

### **إساءة الحكم بسبب التشوش**

إضافة إلى بعض النزعات السيكولوجية نحو ارتکاب أخطاء في الأحكام، توصل الباحثون إلى أن مجرد قلة الانتباھ يمكن أن تؤدي إلى الإساءة في الحكم أو الفهم. فأخذى الدراسات قامت بفحص أنواع من الانطباعات التي شكلها الناس عندما عانوا من عوامل مشتتة للانتباھ بينما كانوا يتحاورون مع طرف آخر. والناتج أظهرت أن المתחاوريين الذين كانوا مشتتين جداً وعاجزين عن الانتباھ بعناية ووعي للشخص الذي كانوا يقومون بالتحاور معه أساءوا في الحكم. فقد سألوا أسئلة كشفية يحاولون من خلالها إثبات توقعات زائفة تم تزويدهم بها قبل المقابلة. هذا حدث بالرغم من نوايا المתחاوريين وسعيهم من أجل التزام الحيادية.

ما الذي يعنيه هذا بالنسبة لك؟ عندما تكون هشتناً، سواء بسبب مراقبة الذات أو بسبب أي عوامل أخرى، فسوف تزداد احتمالات عدم التزامك بالحيادية في الطريقة التي ترى بها الآخرين. فعندما يكون عقلك صافياً، فمن المرجح أنك ستراهم بصورة أكثر دقة. لذلك ربما تكون في حاجة لأن تكون أكثر رفقاً وتساهلاً مع الأشخاص الذين تلتقي بهم للمرة الأولى عندما تكون مشغولاً أو مشوشًا.

### **تغيير المسار**

حتى وإن ضيقك سلوك أو سلوكان، فليس مضطراً لأن تدع الطرف الآخر يحدد الجو المسيطر على المحادثة. فإذا ظلت مبتهمجاً بدلاً من الاستجابة لعيوب أو غطرسة الطرف الآخر، فربما ترفع من روحه المعنوية وتشترك في محادثة ممتعة. وإذا ركزت على إشعار الطرف الآخر بالارتياح وبيانك تفهمه، فربما يبادرك الاهتمام باهتمام.

يمكنك أن تحول أي تفاعل فاتر أو حتى بغيض إلى تفاعل إيجابي عن طريق المبادرة بتغييره. فإذا كنت على سبيل المثال تشعر بالملل من الإنصات لشخص يعطيك محاضرة، فتوقف عن توجيهه أسئلة له وانظر هل سيغير الموضوع أم لا. وإذا كنت تعبت من انتظار أن يسألك الطرف الآخر عن شيء، فتقطعه أنت بمعلومة وانظر كيف ستغير الأمور بعد ذلك. وإذا كان شخص ما يشعر بالقلق أو التوتر الشديد وكانت تجد أن ضغط دمك يرتفع كل ثانية، فجرب استخدام روح الفكاهة كي تقلل من التوتر والشد العصبي. أو قم بتغيير الموضوع وتحدث في شيء يمكن أن يكون لطيفاً وممتعاً لكل منكما.

## التخلص من الحقد

بالرغم من إدراكك الخاص بالانطباع الأول، إلا أنه لا مفر من أن بعض الناس سوف يتذرون انطباعاً سلبياً لديك. فربما يتهمي زميلك الجديد في العمل بطريقة مثيرة للأعصاب بسيارته الجديدة الفارهة، وتصنفه على أنه شخصية حمقاء. ثم في وقت لاحق، قد يتصرف بطريقة طيبة معك؛ فقد يسأل عن أسرتك ويثنى على عملك ويعرض عليك بعضاً من نقاط ضعفه. لكن كما أوضحنا في الفصل الثالث عشر، فإن التغلب على انطباعه الأول السيني يمكن أن يستغرق وقتاً. ولأنك لازلت تفك في الموقف الذي ظل ينخر فيه بسيارته الجديدة الفارهة، فربما لا تكون على استعداد لأن ترى صفاتك الجذابة ومزاياك الفريدة.

لكن التشكيك بالانطباع السيني مثل حمل الصنافن. إنه أشبه برفض رؤية منظور الطرف الآخر أو قيمته الكلية وعدم التراجع بسبب اعتزاز المرء بحكمه. لو فكرت في الانطباع الأول الذي تأخذه عن شخص ما على أساس كونه خطوة أولى على طريق فهم هذا الشخص وليس على أساس كونه إدانة أو موقفاً يتم الدفاع عنه، فسوف ترى الناس بطريقة أكثر دقة.

ابحث وتأمل كي تعرف حقيقة الانطباع السيني الذي تركه لديك شخص ما. وذكر نفسك بأن هذا الشخص لديه حياة كاملة لا تعرف شيئاً عنها، وأن لديه على الأرجح بعض الصفات الإيجابية وبعض الرؤى الحياتية المثيرة. حينئذ سوف تلاحظ شيئاً تتعلق به لم تكن تراها في بداية التعارف. فربما تكتشف أن صديقك صاحب السيارة الفارهة يتمتع بروح الدعابة والمرح. وربما يمارس التالي تشي، وربما اعتقد أن يصنع فطائر محللة، وربما قضى عامين في غانا ضمن بعثة من البعثات التطوعية.

## ملخص

تأجيل الحكم أمر غير سهل، لكنه معك. فهو يعني تحدي نفسك وعدم ترك المشاعر الفورية تغلق الباب أمام شخص ما. وهذا بالطبع يتمنى نتائج طيبة لك. فربما تحظى بمزيد من التجارب الاجتماعية المثيرة والممتعة وتقيم صداقات وعلاقات غير متوقعة.  
إذا أعطيت شخصاً ما فرصة ثانية، فربما يترك لديك انطباعاً جيداً.

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

# خاتمة

## ٢

في كل مرة تقابل فيها أحد الأشخاص، فإنك تؤثر فيه وتتأثر به في المقابل. وأنت تمتلك القدرة على أن تجعل هذا التأثير إيجابياً أو سلبياً أو مغيراً للحياة. فانت من يتخذ هذا القرار.

لقد توصلت إلى نتيجة مخيفة، وهي أنني أنا المنصر الحاسم. إن أسلوبي الشخصي هو ما يصنع النهاج، وحالتي النفسية كل يوم هي ما تصنع الطقس. إنني أمتلك قدرة هائلة على أن أجعل الحياة بائسة أو مبهجة، وبإمكانني أن أكون أداة لتعذيب الآخرين أو وسيلة لتشجيعهم والهائمهم. يمكنني أن أحبط من قدر الآخرين أو أن ألاطفهم، وأن أكون مصدر ألم لهم أو تريراً لجراحهم. إن استجابتي في كل المواقف هي التي تقرر ما إذا كانت الأزمات تتفاقم أو تخف حدتها، وما إذا كان الآخرون يعاملون بصورة إنسانية أو غير إنسانية.

— جوته

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

# المراجع

---

## الفصل الرابع: فتح بابك أمام الآخرين: إمكانية الوصول إليك

معظم الناس يفضلونها ساخنة

R. Gifford, "A Lens-Mapping Framework for Understanding the Encoding and Decoding of Interpersonal Dispositions in Nonverbal Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, no. 2 (1994): 398–412.

تؤمن أن الآخرون مسلطون عليك

T. Gilovich, V. H. Medvec, and K. Savitsky, "The Spotlight Effect in Social Judgment: An Egocentric Bias in Estimates of the Salience of One's Own Actions and Appearance," *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, no. 2 (2000): 211–222.

سرعة الاستجابة للتعبيرات الانفعالية

N. Ambady and R. Rosenthal, "Thin Slices of Expressive Behavior as Predictors of Interpersonal Consequences," *Psychological Bulletin*, 111, no. 2 (1992): 256–274.

الدجاجة أم البيضة

F. Strack, L. L. Martin, and S. Stepper, "Inhibiting and Facilitating Conditions of the Human Smile: A Non-Obtrusive Test of the Facial Feedback Hypothesis," *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, no. 5 (1988): 768–777.

## الرسائل التي تتضمنها المصادفة

W. F. Chaplin, J. B. Phillips, J. D. Brown, N. R. Clanton, and J. L. Stein, "Handshaking, Gender, Personality, and First Impressions," *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, no. 4 (2000): 110–117.

## الفصل السادس: كفى كلاماً عنك: إظهار الاهتمام بالآخرين

## العين الخادعة

J. K. Burgoon, D. A. Coker, and R. A. Coker, "Communicative Effects of Gaze Behavior: A Test of Two Contrasting Explanations," *Human Communications Research*, 12, no. 4 (1986): 495–524.

## الشعور بالحب تجاه من يراقبك

C. L. Kleinke and C. Taylor, "Evaluation of Opposite-Sex Person as a Function of Gazing, Smiling, and Forward Lean," *Journal of Social Psychology*, 131, no. 3 (1990): 451–453.

## الإكثار من التحدث عن الذات: الترجسية الحوارية

A. L. Vangelisti, M. L. Knapp, and J. A. Daly, "Conversational Narcissism," *Communication Monographs*, 57 (1990): 251–274.

## الإطراء سوف يجعلك تصل لمعرفة

R. Vonk, "Self-Serving Interpretations of Flattery: Why Ingratiation Works," *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, no. 4 (2002): 515–526.

## "التملق" في بيئة العمل

R. A. Gordon, "Impact of Ingratiation on Judgments and Evaluations: A Meta-Analytic Investigation," *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, no. 1 (1996): 54–70.

## الفصل السادس: طرح الموضوعات: موضوع المحادثات الأولى

## مواقف التجاذب

J. W. Condon and W. D. Crano, "Inferred Evaluation and the Relation between Attitude Similarity and Interpersonal Attraction," *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, no. 5 (1988): 789–797.

## وصفة للملل

M. A. Leary, P. A. Rogers, R. W. Canfield, and C. Coe, "Boredom in Interpersonal Encounters: Antecedents and Social Implications," *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, no. 5 (1986): 968–975.

## وسائل تناول الموضوعات

- K. Kellermann, S. Broetzmann, T.-S. Lim, and K. Kitao, "The Conversation Map: Scenes in the Stream of Discourse," *Discourse Processes*, 12 (1989): 27–61.
- أسرار المتحاورين البارعين
- W. Douglas, "Initial Interaction Scripts: When Knowing Is Behaving," *Human Communication Research*, 11, no. 2 (1984): 203–219.

## الفصل السابع: إظهار أوراقك: الكشف عن الذات

الكشف عن الذات والشعور بالحب

- N. L. Collins and L. C. Miller, "Self-Disclosure and Liking: A Meta-Analytic Review," *Psychological Bulletin*, 116, no. 3 (1994): 457–475.

قابلت صديقتي مادونا ذات مرة

- R. B. Cialdini and M. E. Nicholas, "Self-Presentation by Association," *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, no. 4 (1989): 626–631.

الاحترام أم المودة

- D. Tannen, *You Just Don't Understand* (New York: Ballantine Books, 1990).

- D. R. Shaffer and J. K. Ogden, "On Sex Differences in Self-Disclosure During the Acquaintance Process: The Role of Anticipated Future Interactions," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, no. 1 (1986): 92–101.

وصفة أخرى للملل

- M. A. Leary, P. A. Rogers, R. W. Canfield, and C. Coe, "Boredom in Interpersonal Encounters: Antecedents and Social Implications," *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, no. 5 (1986): 968–975.

## الفصل الثامن: هل كان الإيقاع متناغماً؟ ديناميكيات المعادلة

أحب الطريقة التي تتحرك بها

- R. E. Riggio and H. S. Friedman, "Impression Formation: The Role of Expressive Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, no. 2 (1986): 421–427.

مثل سرعني تماماً

- S. Feldstein, F.-A. Dohm, and C. L. Crown, "Gender and Speech Rate in the Perception of Competence and Social Attractiveness," *Journal of Social Psychology*, 141, no. 6 (2001): 785–806.

## التناغم البدني

- J. N. Cappella, "Behavioral and Judged Coordination in Adult Informal Social Interactions: Vocal and Kinesic Indicators," *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, no. 1 (1997): 119–131.
- T. L. Chartrand and J. A. Bargh, "The Chameleon Effect: The Perception-Behavior Link and Social Interaction," *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, no. 6 (1999): 893–910.
- المقاطع: صديق أم عدو؟
- C. A. Chambliss and N. Feeny, "Effects of Sex of Subject, Sex of Interruption, and Topic of Conversation on the Perception of Interruptions," *Perceptual and Motor Skills*, 75 (1992): 1235–1241.

## الفصل التاسع: كيف ترى العالم: منظور

## جسمك ومكانك

- A. Leffler, D. L. Gillespie, and J. C. Conaty, "The Effects of Status Differentiation on Nonverbal Behavior," *Social Psychology Quarterly*, 45, no. 3 (1982): 153–161.
- تأثير الخفي
- J. D. Vorauer and D. T. Miller, "Failure to Recognize the Effect of Implicit Social Influence on the Presentation of Self," *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, no. 2 (1997): 281–295.
- أنت مادة لامضة
- J. J. Skowronski, D. E. Carlston, L. Mae, and M. T. Crawford, "Spontaneous Trait Transference: Communicators Take on the Qualities They Describe in Others," *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, no. 4 (1998): 837–848.

## الفصل العاشر: التعبير عن نفسك: خفايا العازبية

## محاولة إثارة إعجاب الجنس الآخر

- M. R. Leary, J. B. Nezlek, D. Downs, J. Radford-Davenport, J. Martin, and A. McMullen, "Self-Presentation in Everyday Interactions: Effects of Target Familiarity and Gender Composition," *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, no. 4 (1994): 664–673.
- كم نظرة يتطلبهما الأمر من أجل الإيقاع بالرجل؟
- D. G. Walsh and I. Hewitt, "Giving Men the Come-on: Effect of Eye

Contact and Smiling in a Bar Environment," *Perceptual and Motor Skills*, 61 (1985): 873-874.

### موضع حساس

J. D. Fisher, M. Rytting, and R. Heslin, "Hands Touching Hands: Affective and Evaluative Effects of Interpersonal Touch," *Sociometry*, 39 (1975): 416-421.

S. Paulsell and M. Goldman, "The Effect of Touching Different Body Areas on Prosocial Behavior," *Journal of Social Psychology*, 122 (1984): 269-273.

### قد تصبح معتقداتك حقيقة

R. C. Curtis and K. Miller, "Believing Another Likes or Dislikes You: Behaviors Making the Beliefs Come True," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, no. 2 (1986): 284-290.

### السحر في مقابل الجمال

H. S. Friedman, R. E. Riggio, and D. F. Casella, "Nonverbal Skill, Personal Charisma, and Initial Attraction," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14, no. 1 (1988): 203-211.

### قاس أم رقيق؟

B. L. Green and D. T. Kenrick, "The Attractiveness of Gender-Typed Traits at Different Relationship Levels: Androgynous Characteristics May Be Desirable After All," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, no. 3 (1994): 244-253.

## الفصل الثالث عشر: أحياناً يحدث هذا: التغلب على الانطباع الأول السيني

### لقاءات لها مستقبل

K. Kellermann, "Anticipation of Future Interaction and Information Exchange in Initial Interaction," *Human Communications Research*, 13, no. 1 (1986): 41-75.

## الفصل الرابع عشر: منع الآخرين مساحة لحرية التصرف

### إساءة الحكم بسبب التشوش

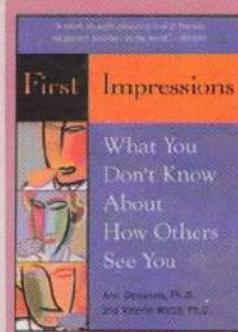
J. C. Biesanz, S. L. Neuberg, D. M. Smith, T. Asher, and T. N. Judice, "When Accuracy-Motivated Perceivers Fail: Limited Attention Resources and the Reemerging Self-Fulfilling Prophecy," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, no. 5 (2001): 621-629.

## نبذة عن المؤلفتين

د. آن ديماري ود. فاليري وايت هما مؤسستا شركة "فرم ست امبريشنز إنك" First Impressions, Inc وهي شركة استشارية فريدة تساعد العملاء على فهم الطريقة التي يتلقاهم بها الآخرون في المقابلات الأولى وفي الواقع الاجتماعية المختلفة، كما تقدم المشورة لمديري كبريات الشركات فيما يتعلق بمهارات القيادة والتواصل مع الآخرين. وقد تم الحديث عنهما وعن شركتهما في الصحف والمجلات في كل أنحاء العالم، وكذلك في عدد من الشبكات الإذاعية والتليفزيونية مثل إن بي آر، بي بي سي، بيليك راديو إنترناشونال، بي بي إس، لايف تايم، وغيرها. وهما تعيشان في نيويورك، ويمكنك زيارتها على موقع الويب [www.firstimpressionsconsulting.com](http://www.firstimpressionsconsulting.com)

\*\* معرفتي \*\*  
[www.ibtesama.com/vb](http://www.ibtesama.com/vb)  
منتديات مجلة الإبتسامة

"كتاب يساعد القراء على جعل أول انطباع يتركونه لدى الآخرين أفضل ما يمكن".  
- أورلاندو سنتل



في مقابلة شخصية للحصول على وظيفة، هل تبدو واثقاً ب بنفسك وبارعاً وناجحاً، أم تبدو شخصاً مغروراً؟ في أول مقابلة لك مع شخص من الجنس الآخر، هل تبدو جذابة وواثقاً بنفسك، أم تبدو مضطرباً وأثانياً وغير صادق؟ إذا دعشت إلى إحدى الحفلات، فهل يجدك الآخرون شخصاً وودداً يسهل التواصل معه، أم شخصاً خجولاً صعب المراس، أم شخصاً صاخباً ومتغطرساً؟

ما نوع  
الانطباع  
الأول الذي  
تركه لدى  
آخرين؟



كيف يمكن أن تحسن الطريقة التي يراك بها الآخرون؟ حتى إن كانت لدينا أحسن النوايا، فمن الممكن ألا تكون مدربين للصورة التي نعطيها للآخرين عن أنفسنا، إن الانطباع الأول هو أهم انطباع سوف تتركه لدى شخص آخر، ولن تتح لك إلا فرصة واحدة فقط لذلك. وسواء كنت تحاول الفوز بوظيفة جديدة، أو بقلب من تحب، فإنك هذا الدليل الممتع والمبدع والذي طال انتظاره، والذي سيتناول أكثر اللحظات صعوبة في أي علاقة، وهي اللحظة الأولى. في هذا الكتاب، تقدم لك د. آن ديماري، ود. فاليري وايت (وهما تعلمان في مجال تقديم النصح والمشورة للعديد من كبريات الشركات، كما أنهما مؤسستا شركة "فرست امبريشنز إنك" First Impressions, Inc) تقدمان النقاط الأساسية التي تمكنت من إظهار أفضل ما في شخصيتك في أي موقف جديد، سواء كنت ترغب في بدء محادثة مع أحد الأشخاص في حفلة ما، أو في أول مقابلة لك مع أحد من الجنس الآخر، أو في اجتماع مع عميل جديد، سوف تتعلم كيف تتقن الأساسيةات السبعة لصنع - وترك - انطباع أول إيجابي. هذا الكتاب حافل بالدراسات وقوائم المراجعة الذاتية، والكثير من دراسات الحالة المقيدة.

**Exclusive  
For  
[www.ibtesama.com](http://www.ibtesama.com)**